

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE
LISBOA



ISCAL

A CONFIANÇA NO SETOR BANCÁRIO: O PAPEL
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NA
CONSTRUÇÃO DE RELAÇÕES DE CONFIANÇA

João Pedro Morais Costa, N.º 20210343

Lisboa, dezembro de 2023

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE
LISBOA

A CONFIANÇA NO SETOR BANCÁRIO: O PAPEL
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NA
CONSTRUÇÃO DE RELAÇÕES DE CONFIANÇA

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO
DE LISBOA PARA CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS À OBTENÇÃO DO GRAU DE
MESTRE EM GESTÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, REALIZADA SOB A ORIENTAÇÃO
CIENTÍFICA DO PROFESSOR ESPECIALISTA JOÃO QUERIDO.

João Pedro Morais Costa, N.º 20210343

Constituição do Júri:

Presidente: Professora Doutora Ana Maria Sotomayor

Orientação: Professor Especialista João Querido

Arguente: Professor Doutor Manuel Fanico

Lisboa, dezembro de 2023

Resumo

Ao longo dos últimos anos têm ocorrido acontecimentos que afetaram a reputação do setor bancário e conseqüentemente afetaram a confiança que a população tem nas instituições bancárias. Algumas dessas ocorrências incluem crises financeiras e escândalos relacionados com fraude ou suspeitas de fraude financeira. Estes incidentes realmente afetam a boa percepção que alguns cidadãos poderiam ter sobre o setor bancário, mas, na presente dissertação, é exposta a ideia, introduzida por Alexis de Tocqueville no século XIX, de que a confiança geral entre a população tem diminuído ao longo dos anos pela falta de espírito associativo na sociedade e o rápido aumento do individualismo. Sem confiança não existiriam instituições financeiras e sem instituições financeiras a sociedade não funcionaria tão bem como funciona. Este cenário de um mundo sem bancos levaria a um menor crescimento económico pela diminuição do consumo e do investimento e afetaria o desenvolvimento económico visto que colocaria em causa o bem-estar da população. Dada a importância da confiança para o setor bancário, cabe às instituições que nele atuam o papel de reforçar as relações de confiança entre os intervenientes do referido setor. Estas medidas são expostas na presente dissertação bem como uma indicação das medidas que efetivamente são tomadas pelos bancos e instituições de regulação e supervisão portuguesas e alguns exemplos europeus.

Palavras-chave: Confiança, Instituições, Setor Bancário e Regulação.

Abstract

During the last couple of decades there have been some events that affected the financial sector's reputation which also affected the trust that the population in general had in the financial institutions. Some of those incidents include a couple of financial crises and some financial scandals related to fraud or suspected fraud. Those events did actually affect the perception that some people had about the financial sector, however, this dissertation exposes the idea, introduced by Alexis de Tocqueville, that the general level of trust in society has been declining due to the lack of associative spirit and the rise of individualism. Without trust the financial institutions would not exist and without financial institutions society would not work as well as it does. This scenario of a world without financial institutions would lead to a slower economic growth due to the decline of investments and the decline of family consumption and would also affect the economic development on account of the decline of the general well-being of the population. Given the importance of trust to the financial sector, the role of improving the trust relations between the parties involved in the referred sector is up to the financial institutions. This dissertation exposes the ways that the financial institutions and the financial regulatory institutions could improve the trust relations within the financial sector.

Key Words: Trust, Institutions, Financial Sector and Financial Regulation.

Índice

1. Introdução	1
2. Revisão de Literatura	6
2.1. A Confiança	14
2.2. O Setor Bancário	25
2.3. O Papel da Confiança no Setor Bancário	39
2.4. A Confiança e as Instituições Bancárias	47
2.5. A Confiança e os Organismos de Regulação e Supervisão	55
3. Medidas Tomadas pelas Instituições do Setor Financeiro	57
3.1. Instituições Financeiras	65
3.2. Instituições de Regulação e Supervisão	70
3.2.1. Sistemas de Garantias de Depósitos	70
3.2.2. Campanhas de Formação Financeira	63
4. Conclusão	66
4.1. As Hipóteses do Estudo e conclusões gerais do trabalho	79
4.2. Limitações da Presente Dissertação	80
4.3. Recomendações para Futuros Trabalhos	80
Referências Bibliográficas	73

Lista de Abreviaturas e Siglas

ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

BANIF - Banco Internacional do Funchal

BCE - Banco Central Europeu

BdP - Banco de Portugal

BIS - *Bank for International Settlements*

BPI - Banco Português de Investimento

CAB - Código da Atividade Bancária

CGD - Caixa Geral de Depósitos

CMVM - Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários

CNSF - Conselho Nacional de Supervisores Financeiros

CRO - *Chief Risk Officer*

MUR - Mecanismo Único de Resolução

MUS - Mecanismo Único de Supervisão

RGICSF - Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras

Índice de Figuras

Figura 2.1. Desempenho Institucional das regiões italianas entre 1978 até 1985	11
Figura 2.2. Estado da <i>civic community</i> das regiões italianas em 1985	12
Figura 2.3. Financiamento indireto	20
Figura 2.4. Financiamento direto	21
Figura 2.5. Linhas de defesa da estabilidade financeira	50

1. Introdução

A crise financeira global de 2008 foi um dos acontecimentos mais marcantes da história moderna pelos seus impactos avassaladores a nível mundial. As graves consequências da crise e a complexidade dos eventos que a originaram são dois dos aspetos que tornam este tema particularmente interessante de ser estudado. Dado que a crise teve origem no setor bancário, esta veio afetar a perceção da população sobre este setor. Neste sentido, uma das vertentes mais fascinantes da crise financeira é a reação da população à mesma e a maneira como a crise afetou a opinião dos cidadãos sobre o setor bancário e as instituições financeiras.

A presente dissertação não incide sobre a crise financeira referida, no entanto, esta funcionou como ponto de partida para o presente tema do estudo. O tema teve origem na conjugação de alguns fatores. Em primeiro lugar, a confiança é um tema complexo e interessante de ser estudado, uma vez que é um conceito relevante para todas as áreas do conhecimento. Este não é um termo exclusivo do setor bancário, o que permite, direta e indiretamente, relacionar o setor financeiro com algumas ciências sociais. Em segundo lugar, algumas crises e eventos ao longo das últimas duas décadas também contribuíram para o surgimento do tema. A crise que se iniciou em 2008, como já foi referido, abalou a confiança da população no setor bancário. Outros eventos, como as corridas aos depósitos, resultado da desconfiança dos depositantes na instituição financeira, vieram confirmar a suspeita que conquistar a confiança dos clientes é primordial para o setor bancário.

Este é um tema interessante e é por esse motivo que tantas teses, dissertações e livros foram redigidos sobre o assunto. Contudo, antes de abordar o tema da crise financeira de 2008 numa perspetiva académica, é importante descrever algumas das consequências que resultaram deste acontecimento com o intuito de não perder a sensibilidade sobre as repercussões reais que afetaram milhares de famílias mundialmente.

Um dos livros que abordam este assunto é “O Banco: Como o Goldman Sachs dirige o mundo” escrito por Roche (2012), um jornalista de economia francês. No livro, o autor analisa de forma crítica o impacto que o banco de investimento Goldman Sachs teve no desenrolar da crise. Além da descrição das controvérsias que envolveram o Goldman Sachs, Roche (2012) afirma que a maioria da população não compreende os mecanismos financeiros, o que contribui para um aumento do sentimento de impotência e uma fúria crescente por parte dos cidadãos. Esta falta de literacia financeira é uma das razões pela diminuição da confiança da população no setor bancário. Foi neste contexto que se originou o tema da presente dissertação: “A Confiança no Setor Bancário: O Papel das Instituições na Construção de Relações de Confiança”.

Existem vários fatores que influenciam a confiança da população no setor bancário e, a presente dissertação pretende averiguar quais são esses fatores bem como as medidas que as instituições presentes no setor referido podem tomar para melhorar as relações de confiança no mesmo. Outro aspeto abordado na presente dissertação são as consequências que a falta de confiança traz para o setor bancário.

A pergunta de partida que originou a investigação foi: “As instituições pertencentes ao setor bancário podem influenciar a confiança que a população tem no setor?”. Para responder à pergunta recorrer-se-á a técnicas de pesquisa de documentação indireta na parte de revisão de literatura, recorrendo a uma pesquisa documental e uma pesquisa bibliográfica e, de seguida, na parte prática recorrer-se-á a técnicas de pesquisa de observação direta intensiva, nomeadamente a técnica de observação.

As hipóteses de investigação passam por:

- H1: A confiança tem um papel fundamental no setor bancário;
- H2: Os bancos podem tomar medidas que afetam a confiança da população no setor bancário;
- H3: Os organismos de regulação e supervisão podem tomar medidas que afetam a confiança da população no setor bancário;
- H4: Os bancos e organismos de regulação e supervisão portugueses tomam efetivamente medidas para melhorar a confiança da população no setor bancário.

A confiança é um conceito relativamente complexo dados os vários significados da palavra e tendo em conta as diferentes áreas do conhecimento que estudam o conceito. O presente trabalho tem como objetivo relacionar o conceito de confiança com o setor bancário, começando por definir ambos os conceitos.

A parte de desenvolvimento da presente dissertação será dividida em duas partes. A primeira será dedicada ao enquadramento teórico baseado na literatura consultada ao longo da redação do trabalho e a segunda será dedicada a uma aplicação prática do enquadramento teórico. A segunda parte será maioritariamente constituída por um conjunto de observações realizadas sobre as instituições bancárias portuguesas, relacionadas com as medidas que estas tomam, na prática, para reforçar a confiança no setor bancário.

O enquadramento teórico, por sua vez, será dividido em cinco partes. Os dois primeiros capítulos são dedicados às duas variáveis principais da dissertação, isto é, a confiança e o setor bancário.

A primeira parte baseia-se numa apreciação global sobre a confiança. Esta tem como propósito a definição do conceito confiança e a apresentação das diferentes vertentes que a palavra pode assumir. A confiança é estudada por diversas áreas do conhecimento e, nesta parte do trabalho, estará presente um resumo das perspetivas que cada ciência social tem sobre o tema. De certo modo, todas as áreas do conhecimento relacionam-se entre si, dado que nenhuma existe isoladamente, porém, de todas as ciências sociais abordadas, a Ciência Política é a que terá maior foco uma vez que o setor bancário e as instituições políticas têm algumas relações consideráveis entre si. Neste capítulo ainda será apresentada a importância da confiança para a sociedade bem como os motivos pelos quais a confiança entre a população e a confiança nas instituições tem diminuído nos últimos anos. Estas razões são explicadas por autores contemporâneos, como Robert Putnam. No entanto, estas teorias tiveram origem com Alexis de Tocqueville, no século XIX. O filósofo francês foi pioneiro ao relacionar a confiança interpessoal entre a população com o desempenho das instituições do país e, por esse motivo, será atribuída uma parte significativa do primeiro capítulo para descrever a teoria do autor.

De seguida, no segundo subcapítulo, será efetuado um enquadramento teórico sobre o setor bancário onde serão indicadas as suas funções, como este é formado e os benefícios que os bancos trazem para a economia e para a sociedade no geral. Recorrer-se-á ao anteprojeto do Código da Atividade Bancária (CAB) dado que este deverá entrar em vigor num futuro próximo, pelo que, não é prudente analisar o antigo Regime Geral das Instituições Bancárias e Sociedades Financeiras (RGICSF) dado que este será substituído. Antes de explorar os artigos do CAB será realizado uma pequena contextualização sobre os motivos que levaram a esta substituição. Uma das funções do banco é a intermediação financeira e, este papel está altamente ligado com os benefícios que os mesmos trazem para a sociedade. Neste sentido, esta é a função que será explorada mais ao detalhe no referido subcapítulo. Além disso, nesta fase da dissertação serão apresentados os riscos a que um banco está exposto e a maneira como a falta de confiança da população na instituição pode representar um risco para a mesma. Sendo um risco inerente ao setor bancário, este é um tema que deve ser abordado numa perspetiva de gestão de risco de um banco e, como será apresentado no quarto capítulo, um banco deve tomar medidas para mitigar esse risco. As medidas de gestão dos restantes riscos não são o foco do presente trabalho, contudo, serão apresentadas algumas medidas que um banco deve tomar para mitigar os riscos de crédito, de taxa de juro e de liquidez.

O objetivo da terceira parte é relacionar a variável confiança com o setor bancário. Um mundo sem confiança, num sentido extremo, é um mundo sem instituições financeiras. Esta é a premissa do terceiro subcapítulo do enquadramento teórico onde será exposto o papel da confiança no setor bancário. Para tal, serão apresentadas as consequências que a ausência de instituições financeiras traz para a economia, com especial foco no fenómeno das corridas aos depósitos visto que, este fenómeno marcou, de certa forma, a década de 2010 em Portugal devido ao caso Banco Internacional do Funchal (BANIF). Outro motivo que levou à abordagem deste caso na presente dissertação é a relação que este caso tem com a falta de confiança dos clientes do banco. A maneira como a confiança influencia a reputação do banco é outro tópico abordado, bem como os tipos de relação de confiança presentes no meio organizacional.

A confiança entre colaboradores da mesma empresa será ainda estudada como um meio de obter vantagens competitivas sustentáveis.

Rodrigues (2021) afirma que a garantia de confiança tem que partir das próprias instituições e a quarta e quinta parte do enquadramento teórico irão incidir sobre as medidas que os

bancos e os organismos de supervisão e regulação podem tomar para construir relações de confiança no setor bancário.

Segundo Marconi e Lakatos (2003) existem quatro técnicas de pesquisa: documentação indireta, documentação direta, observação direta intensiva e observação direta extensiva. Na fase de investigação da presente dissertação serão utilizadas as técnicas de observação direta intensiva, mais especificamente, a observação.

A técnica de observação é um elemento básico de investigação científica e é o ponto de partida da investigação social (Marconi & Lakatos, 2003) e será utilizado para identificar quais as medidas que algumas instituições financeiras e os organismos de supervisão e regulação portugueses tomam para reforçar as relações de confiança no setor bancário.

A observação para ser considerada uma observação científica tem que seguir um plano de pesquisa previamente formulado, tem de ser planeada sistematicamente e registada metodicamente (Marconi & Lakatos, 2003). Uma das desvantagens desta técnica é a incapacidade que o investigador tem de aceder a alguns aspetos da vida quotidiana e ainda podem ocorrer imprevistos que podem interferir com a tarefa do observador (Marconi & Lakatos, 2003). Contudo, graças a documentos disponibilizados pelas instituições em estudo, esta limitação foi colmatada.

2. Revisão de Literatura

2.1. A Confiança

A confiança é a base de qualquer relação, seja esta pessoal ou profissional, porém existe a percepção de que os níveis gerais de confiança na sociedade são cada vez menores. Antes de expor a importância da confiança para o setor bancário e as maneiras como esta pode ser aumentada através de medidas impostas pelas próprias instituições bancárias, é importante compreender as origens do termo e a importância do mesmo para as diferentes áreas do conhecimento.

O presente capítulo incide sobre os motivos da diminuição da confiança entre a população em geral, aspecto que é vital para a vida em sociedade. Para chegar ao centro da questão será apresentado o pensamento de Alexis de Tocqueville e Adam Smith sobre o tema, bem como diversas perspectivas sobre a definição da palavra confiança. Com o objetivo de obter uma visão holística sobre o assunto, será estudado, ao longo do primeiro capítulo da revisão de literatura, a maneira como cada área do conhecimento aborda o tema da confiança. Será atribuído um maior foco à perspectiva da Ciência Política dadas as relações que existem entre o setor bancário e a política.

A palavra confiança pode assumir diversos significados e é um conceito estudado por várias áreas do conhecimento e, sendo este o principal foco do presente trabalho, é prudente começar por definir os diferentes sentidos da palavra e explicitar quais as vertentes mais relevantes para o trabalho.

Para definir o significado de uma palavra não existe melhor ponto de partida do que o dicionário da língua portuguesa. Assim sendo, segundo o Dicionário da Língua Portuguesa da Texto Editora, a palavra confiança é definida como a “segurança e bom conceito que se faz de alguém” ou “convicção do próprio valor”. Como será abordado ao longo do trabalho, a primeira definição apresentada é a mais relevante para a presente dissertação visto que esta incide sobre o bom conceito que os intervenientes do setor bancário têm sobre o setor e sobre as instituições que nele atuam. Neste sentido, a confiança baseia-se na crença que um terceiro irá agir de acordo com as expectativas criadas sobre o mesmo.

A utilização do termo confiança não é algo recente e a autora Belchior (2015) aponta que este tema está presente no pensamento de alguns autores clássicos como Adam Smith, Alexis

de Tocqueville e John Locke a propósito de aspetos relacionados com a vida em sociedade. Já no século XIX, Alexis de Tocqueville abordava temas relacionados com a confiança e apontava fatores que levariam ao aumento dos níveis gerais de confiança entre cidadãos e conseqüentemente, ao aumento dos níveis de confiança nas instituições. Tocqueville foi um filósofo francês que escreveu sobre vários temas, incluindo democracia e liberdade, mas autores como Hall (1992) afirmam que este era um filósofo que escreveu principalmente sobre a confiança, uma vez que a liberdade e a confiança estão interligadas na visão de Tocqueville.

As obras de Alexis de Tocqueville tiveram um grande impacto no pensamento de diversos autores contemporâneos ao abordar temáticas como democracia, liberdade e equidade. A sua obra mais marcante foi "A Democracia na América" publicada em 1835. Para efeitos da presente dissertação foi consultada uma edição da obra de 2005. O prefácio da obra, escrito pelo historiador francês François Furet, permite contextualizar a origem do livro. A obra clássica de Tocqueville teve origem numa viagem que este realizou aos Estados Unidos da América em 1831 que, com o pretexto de analisar o sistema prisional americano, permitiu ao filósofo analisar a sociedade americana e retirar conclusões sobre temas como a igualdade, democracia e confiança.

Tocqueville (2005, p. 325) sintetizou da seguinte forma: "A república democrática subsiste nos Estados Unidos. A finalidade principal deste livro foi fazer compreender as causas desse fenómeno". Assim sendo, ao longo da viagem, Tocqueville (2005) apontou os fatores que contribuíram para o bom funcionamento da democracia nos Estados Unidos da América e concluiu que estes fatores tinham três fontes. A primeira fonte é a situação acidental de que os Estados Unidos da América usufruem, a segunda fonte provém das leis e a terceira decorre dos hábitos e dos costumes (Tocqueville, 2005). É na segunda fonte, as leis, que o tema da confiança é relevante, segundo Tocqueville (2005).

O fator acidental apresentado por Tocqueville (2005) prende-se, entre outros, com a localização geográfica dos Estados Unidos da América uma vez que o seu isolamento geográfico permitiu criar um distanciamento dos centros de conflito da época. Outro fator apontado por Tocqueville (2005) é o estado moral e intelectual do povo americano e a religião.

Um dos fatores decorrentes das leis dos Estados Unidos da América que levavam ao bom funcionamento da democracia no país são as *townships* e o espírito associativo, que

“proporcionam de uma só vez ao povo o gosto da liberdade e a arte de ser livre” (Tocqueville, 2005, p. 337). Tocqueville (2005) descreve *townships* como organizações constituídas pelos habitantes de determinadas cidades onde os seus cidadãos podem participar diretamente na vida política. Segundo Tocqueville (2005, p. 72) “na *township*, como em tudo o mais, o povo é a fonte dos poderes sociais, mas em nenhuma outra parte ele exerce o seu poder de maneira mais imediata”, e esta participação ativa e direta do povo na esfera política gera uma maior confiança entre os cidadãos e uma maior confiança dos cidadãos nas instituições do país.

As *townships* são de grande importância para o país visto que este até pode ter a democracia como regime político porém, sem as *townships* este nunca terá o espírito de liberdade (Tocqueville, 2005). Nestas organizações, os poderes administrativos estão a cargo de um grupo de indivíduos que são escolhidos todos os anos pelos eleitores, estes são os únicos que podem convocar *town meetings*, local onde são discutidos interesses específicos de determinada parte da nação (Tocqueville, 2005). Neste sentido, as *townships* tornam os cidadãos mais próximos da ação governamental. Este envolvimento na esfera política por parte dos cidadãos, permite que estes tenham um impacto direto e imediato no seu próprio futuro, o que fomenta a confiança que estes têm no resultado das decisões que provêm dos *town meetings*. Ao discutir sobre o pensamento de Tocqueville, Hall (1992, p. 17) sintetiza da seguinte maneira: “a liberdade depende da capacidade dos cidadãos terem controlo sobre o seu próprio destino” e, as *townships*, de certo modo permitem-no.

As leis dos Estados Unidos da América permitiam o associativismo e, segundo o pensamento de Tocqueville (2005), este era o melhor ambiente para suportar o bom funcionamento da democracia. Além disso, o espírito associativo é um meio eficaz para combater o individualismo que fomenta a desconfiança entre os cidadãos. Em 1856, Tocqueville (1997) escreveu a sua segunda obra mais popular, “O Antigo Regime e a Revolução” onde o autor procura razões para o insucesso da democracia em França fazendo o contraste com o que se verificava nos Estados Unidos da América na época. Ao meditar sobre o excesso de individualismo na sociedade francesa, Tocqueville (1997) afirma que a palavra individualismo não existia no vocabulário dos seus ancestrais e que nas suas épocas nenhum cidadão estava absolutamente isolado e pertencia sempre a um grupo. Tocqueville (1997) verificou que os cidadãos franceses apenas pensavam neles próprios, o que levou a um aumento do individualismo coletivo.

Em contraste, com o conceito de *townships* presente nos Estados Unidos da América, os cidadãos sentem-se próximos de quem os governa ao participarem na vida política, o que faz com que os cidadãos confiem e obedeçam às instituições políticas “não por serem inferiores aos que as dirigem ou menos capazes, estes obedecem à sociedade porque a união com seus semelhantes lhe parece útil e porque sabem que essa união não pode existir sem um poder regulador.” (Tocqueville, 2005, p. 75).

Para Tocqueville (2005) a grandeza e a prosperidade do país estão diretamente ligadas com o espírito associativo entre os cidadãos ou, como a autora Belchior (2015, p. 22) resume: “o bem-estar social e económico, e a confiança no funcionamento das instituições são sentimentos que Tocqueville considera andarem de mãos dadas”.

O pensamento de Tocqueville, escrito há quase dois séculos, ainda apresenta grande importância e veracidade nos dias de hoje. Não é por acaso que influenciou vários autores contemporâneos que se dedicam a temas relacionados com a confiança na sociedade.

Com base no pensamento de Tocqueville (2005), conclui-se que o espírito associativo dos cidadãos leva ao aumento dos níveis de confiança da população nas instituições. Como já foi referido, existe a percepção que os níveis de confiança interpessoais e os níveis de confiança nas instituições têm decrescido ao longo dos anos e Putnam, em 1993 na Itália e em 2000 nos Estados Unidos da América, investigou o motivo deste declínio de confiança, seguindo o pensamento de Tocqueville.

Robert Putnam escreveu a obra “*Making Democracy Work*” em 1993 sobre o caso da Itália nos anos 70 e 80, onde analisou os motivos pela discrepância no funcionamento dos governos regionais do norte e do sul de Itália. Neste estudo, Putnam (1993) concluiu que o bom funcionamento do governo do norte estava diretamente ligado com um maior espírito associativo entre os seus cidadãos. No início do novo século, Putnam (2000) voltou a escrever sobre o tema no livro “*Bowling Alone*”, mas desta vez estudou o caso norte americano onde apresentou os diferentes motivos, alguns deles relacionados com as novas tecnologias, que levaram ao declínio do espírito associativo dos cidadãos.

No que concerne ao estudo de Putnam (1993), para a presente dissertação, é relevante indicar quais os motivos que levaram às diferenças de desempenho entre o norte e o sul de Itália e a relação que esta divisão tem com o espírito associativo e a confiança entre a população.

Porém, para contextualizar as conclusões do investigador é pertinente explicar o método de investigação de Putnam e o objeto de estudo do autor.

A Itália nos anos 70 passou por grandes reformas políticas e foi por esse motivo que Putnam escolheu o país para o objeto do seu livro “*Making Democracy Work*”. O autor resume que “o objetivo principal do livro é explorar os motivos que tornam um governo eficiente” (Putnam, 1993, p. 15) e como o espírito associativo afeta o desempenho do mesmo. O investigador realizou então um estudo comparativo entre o norte e o sul italiano. Este percorreu desde a região de Seveso, no norte de Itália, até Pietrapertosa, no sul de Itália. A investigação comparou o desempenho do governo de ambas as regiões e comparou a evolução dos seus desempenhos ao longo do tempo. O período estudado foi entre os anos 70, período de grandes reformas políticas em Itália, e os anos 90 com o objetivo de estudar a maneira como cada região se adaptou às mudanças. Para responder à pergunta de partida do estudo, o autor procurou responder a perguntas como: “Quão estáveis são os governos de cada região?”, “Quão inovadoras são as leis dos mesmos?”, “Os governos implementam leis relacionadas com saúde e agricultura? E estas são eficientes?”, entre outras (Putnam, 1993, p. 14).

Tal como Alexis de Tocqueville, Putnam defende que o desempenho das instituições políticas pode ser explicado pelas características da vida em sociedade das populações, isto é, pode ser explicado pela *civic community* de cada região. O autor afirma que *civic community* é marcado por “um espírito associativo ativo e constante, por relações políticas baseadas em equidade e por um tecido social sustentado pela cooperação e confiança” (Putnam, 1993, p. 15). A conclusão a que o investigador chegou foi que nem todas as regiões de Itália tinham uma *civic community*. Algumas destas regiões tinham uma vida em sociedade fragmentada e os seus cidadãos eram demasiado isolados, o que impactou negativamente o sucesso das suas instituições.

Das reformas políticas de Itália referidas resultaram muitas mudanças positivas, nomeadamente houve uma aproximação entre as instituições e a população e os governos regionais tornaram-se mais próximos das realidades das respectivas regiões (Putnam, 1993). Porém, estas mudanças foram díspares, dado que, em vez de mitigar as desigualdades entre o norte e o sul, estas vieram exacerbar as diferenças entre as regiões. Resumidamente, Putnam expõe diversos indicadores de desempenho institucional que indicam que as regiões do norte têm uma *performance* melhor do que as regiões do sul. Os indicadores expostos

América. O título da obra é particularmente interessante uma vez que *bowling*, uma atividade de lazer popular na América do Norte, é concebida para ser realizada em grupo, mas, com a crescente falta de confiança entre os cidadãos existe a percepção que a população está a jogar *bowling* sozinho. Após apresentar indicadores que provam que na segunda parte do século XX o espírito associativo diminuiu nos Estados Unidos da América, Putnam (2000) procurou encontrar resposta para o fenómeno. As respostas que o autor encontrou foram idênticas às explicações da sua obra de 1993, a grande diferença entre ambas foi o aparecimento das novas tecnologias. Segundo Putnam (2000), as novas tecnologias alteraram a maneira como a população usufrui do seu tempo livre, usufruindo do tempo de uma maneira mais individual e isolada. A primeira obra do autor discutida no presente capítulo, e as conclusões a que chegou, é mais relevante do que a segunda, contudo é pertinente analisar ambas uma vez que a segunda obra incidiu sobre os Estados Unidos da América, o mesmo local que Alexis de Tocqueville abordou no seu famoso livro, “A Democracia na América”, também mencionada no presente capítulo.

Putnam (2000) chegou a uma conclusão idêntica à conclusão que Alexis de Tocqueville chegou em 1835, porém, o estudo de Putnam é relevante para a presente dissertação dado que este testou a teoria de Tocqueville num contexto contemporâneo. Este estudo provou que o pensamento de Tocqueville sobre a importância da confiança para o bom funcionamento da sociedade ainda é relevante e verdadeiro na atualidade.

Por um lado, é evidente que a confiança é imprescindível para qualquer tipo de relação, mas Rodrigues (2012) vai um passo à frente e afirma que sem confiança não existiriam bancos, finanças nem investimento. Dada a importância da confiança reiterada por Rodrigues (2012) é prudente analisar a definição do conceito consoante diversas áreas do conhecimento.

Para a Economia a confiança é um conceito fundamental e Adam Smith defende que a confiança tem de estar presente em todas as fases das transações económicas, caso contrário estas são impossíveis (Evensky, 2011). Outros autores defendem que relações de confiança podem resultar numa redução dos custos económicos. Este é o caso de Williamson que, em 1985, publicou o livro “*The Economic Institutions of Capitalism*” onde explicou a teoria dos custos de transação. A teoria referida afirma que os custos de transação variam consoante as características da mesma. As características das transações prendem-se, segundo Williamson (1985), com a especificidade do bem ou serviço transacionado, da frequência da transação e da incerteza. É na questão da incerteza que a confiança entra na equação. A incerteza,

principalmente em transações de caráter específico, leva a um aumento dos custos da transação. Este fenómeno ocorre graças à necessidade de recorrer a relações contratuais mais complexas para fazer face às adaptações necessárias ao longo da transação, que são tão elevadas quanto o nível de incerteza associado à mesma (Williamson, 1985). Uma vez que os níveis de confiança dos agentes na instituição são uma das componentes da incerteza, conclui-se que, os níveis de confiança afetam os custos da transação. Esta teoria ecoa o sentimento que as instituições têm de garantir as condições dos compromissos que estipularam com os seus clientes para manter as relações de confiança dos clientes na instituição.

A Sociologia aborda o estudo da confiança na perspetiva da maneira como a confiança interpessoal afeta a vida em sociedade, enquanto a Psicologia estuda a confiança interpessoal associada à satisfação dos cidadãos com a sua vida social (Belchior, 2015). Tanto para a Sociologia como para a Psicologia, a confiança pode estar relacionada com os níveis de honestidade e de sensatez que um indivíduo espera de um terceiro, mas pode também estar relacionada com os níveis de competência que se espera de um terceiro. Em português a palavra confiança aplica-se a ambas as situações, porém, em inglês existe a distinção entre *trust* e *confidence*. As palavras referidas são consideradas sinónimos, porém têm nuances que as diferenciam. Shaw (1997) afirma que *confidence* resulta de uma informação ou conhecimento específico sobre alguém ou alguma empresa enquanto que *trust* resulta parcialmente de fé, isto é, nem sempre esta é baseada em factos concretos. Como já foi referido, ambas estas vertentes da confiança são importantes para o tema em estudo mas, para efeitos da presente dissertação a palavra confiança é vista como uma combinação de ambas as perspetivas da palavra.

Sendo esta uma dissertação sobre a confiança no setor bancário é oportuno atribuir um maior foco, no presente capítulo, às áreas do conhecimento que estão mais relacionadas com o setor bancário. O ensaio de Ana Maria Belchior (2015), referido ao longo da presente dissertação, permite obter uma visão global sobre o estado da confiança da população sobre as instituições políticas e sobre a importância da confiança para a Ciência Política. Este ensaio não é relevante para a presente dissertação apenas por abordar o tema da confiança, este é dotado de ainda maior importância dada a relação que existe entre a política e o setor bancário. Neste sentido, é prudente atribuir um foco maior à Ciência Política do que às restantes áreas do conhecimento no que concerne à sua relação com o conceito da confiança.

Em certos aspetos a política e o sistema bancário, por mais que sejam independentes um do outro, acabam por relacionarem-se em alguns pontos. Deste modo, a relação entre a confiança e as instituições políticas está também correlacionado com a confiança nas instituições bancárias. Esta correlação existe por diversos fatores. Em primeiro lugar é importante referir que um dos maiores bancos portugueses, a Caixa Geral de Depósitos (CGD), é uma sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos, segundo o estatuto da CGD (2022). Tornando assim a CGD numa instituição pública. Na assembleia geral da mesma, segundo o artigo 13.º do estatuto da CGD, o Estado é representado por uma pessoa designada pelo ministro das finanças. Deste modo, é prudente concluir que os níveis de confiança no setor bancário não estão imunes à desconfiança por parte da população nas instituições políticas.

Em segundo lugar, existe uma relação entre a política e o setor bancário na esfera da regulação e supervisão financeira. Atualmente a regulação e supervisão do setor bancário, em Portugal, é realizada por uma entidade reguladora independente, isto é, pelo Banco de Portugal (BdP), existindo outras duas cuja atividade reguladora também pode afetar o referido setor: a Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF). Estas entidades são “pessoas coletivas de direito público, com a natureza de entidades administrativas independentes, com atribuições em matéria de regulação” segundo o artigo 3.º da Lei n.º 67/2013. As entidades reguladoras independentes, segundo a Lei referida, são dotadas de autonomia administrativa e financeira, de autonomia gestão e ainda possuem órgãos, serviços, pessoal e património próprio. No caso do BdP, segundo a sua Lei Orgânica, o governador e os membros do conselho de administração do mesmo são designados sob proposta do ministro das finanças, o que, como referido, volta a relacionar a política e o setor bancário. Por esta razão, entre outras, estas entidades são independentes do governo, porém, existem algumas conexões entre ambos, o que não impede que a desconfiança nas instituições públicas se alastre para o setor bancário por associação.

Segundo Belchior (2015), a Ciência Política utiliza diversos indicadores de confiança para compreender alguns aspetos do comportamento político e, neste sentido, a autora pretende responder às perguntas “qual a importância de estudar a confiança nas instituições políticas?” e “qual o estado da confiança atualmente nas instituições políticas portuguesas e mundiais?”.

Ao responder à primeira pergunta apresentada, Belchior (2015) deparou-se com a complexidade do termo confiança e o impacto que tal tem para as instituições políticas. Por um lado, a autora defende que a falta de confiança da população nas instituições políticas indica que as mesmas não estão a desempenhar as suas funções adequadamente. Por outro lado, a desconfiança da população nas instituições pode resultar de um aumento das competências dos indivíduos e dos níveis de literacia gerais da população que “munidos de maior conhecimento e sentido crítico sobre a realidade, recusam ser meros recetores das decisões políticas e aumentam as suas exigências referentes ao sistema” (Belchior, 2015, p. 28). Considerando a complexidade e as nuances do tema, este é um dos motivos pela importância do estudo do mesmo.

Em relação ao estado da confiança nas instituições políticas portuguesas e em comparação com o resto do mundo, Belchior (2015), concluiu que no geral os níveis de confiança nas mesmas têm vindo a decrescer nas últimas décadas principalmente em países afetados por dificuldades económicas como é o caso de Portugal. A autora recorreu a estatísticas de 2013 ao longo do seu ensaio, ou seja, recorreu a estatísticas já relativamente desatualizadas à data do presente estudo. Porém, é importante apresentar as conclusões a que chegou, principalmente, para explicar a tendência decrescente dos níveis de confiança e para apresentar os efeitos severos que a crise de 2008 teve na confiança da população nas instituições. Das estatísticas apresentadas pela autora extraídas do Eurobarómetro referentes a 2013, é de destacar que os níveis de confiança dos portugueses no governo nacional, no parlamento nacional, no parlamento europeu e no Banco Central Europeu (BCE) apresentam uma percentagem menor do que a média da Europa. Este fenómeno é explicado pelo pós crise financeira de 2008 uma vez que os países europeus mais afetados pela crise, isto é, a Itália, a Espanha, a Grécia, entre outros, apresentaram decréscimos acentuados nos níveis de confiança nas instituições políticas e todas elas apresentam valores abaixo da média europeia.

Também para o setor bancário a existência de confiança entre as partes relacionadas é fundamental e ao longo dos anos, como será estudado nos capítulos seguintes, alguns bancos sofreram de um fenómeno denominado de “crise de confiança” onde os depositantes perdem a confiança na instituição e existe uma “corrida” aos depósitos o que gera problemas de liquidez pondo em causa a continuidade do mesmo.

Conclui-se então que os níveis de confiança gerais têm vindo a diminuir nos últimos anos dado o aumento do individualismo e a falta de espírito de associativismo entre a população, fenómeno que Tocqueville já estudava no século XIX. A confiança é importante para o dia a dia e esta deve ser preservada e é por esse motivo que as várias áreas do conhecimento se dedicam ao estudo deste conceito. Numa sociedade que caminha cada vez mais para o individualismo dos seus cidadãos, será que existe espaço para a existência de relações de confiança? Segundo a revisão de literatura consultada a resposta é simples. Tem de haver espaço para tais relações dada a relevância da confiança para o bom funcionamento de qualquer relação, instituição e até mesmo para o bom funcionamento da sociedade. Mas pelo lado positivo, como será abordado mais à frente, existem maneiras de construir e reconstruir relações de confiança.

2.2. O Setor Bancário

Após a realização de uma revisão de literatura sobre a confiança, e tendo em conta o tema da presente dissertação, o seguinte passo a realizar é a exposição de uma visão geral sobre a outra variável do trabalho, o setor bancário. O presente subcapítulo pretende dar resposta às questões relacionadas com a importância do setor bancário, quais as instituições que o constituem e quais as particularidades exclusivas do setor. O subcapítulo em questão não tem o objetivo de enumerar todos os detalhes sobre o setor bancário. Contudo, para compreender a importância e a urgência do estudo é necessário identificar o que torna os bancos um objeto de estudo tão relevante. Deste modo, o capítulo pretende contextualizar o setor bancário no funcionamento do dia a dia em sociedade para, subsequentemente, relacioná-lo com a primeira variável estudada, a confiança, uma vez que este é o objetivo principal da dissertação. A confiança e o setor bancário andam de mãos dadas e a relação entre ambos será abordada mais detalhadamente no terceiro capítulo da revisão de literatura.

O setor financeiro é o motor da economia. Este desempenha funções que lhe são exclusivas e que levam ao crescimento económico e ao aumento do bem-estar no país. Com estas funções únicas, o setor financeiro também está exposto a riscos únicos e, segundo Saunders e Cornett (2008), este recebe, como consequência, especial atenção em termos de regulação e supervisão, em contraste com os restantes setores. Para descrever quais as instituições presentes no setor bancário nada melhor do que recorrer à legislação que regula o setor.

Desde 1992 até à data da redação da dissertação a atividade bancária rege-se pelos artigos do RGICSF contudo, este está no processo de ser substituído pelo CAB. Dada a iminência da aprovação do CAB, não é prudente analisar o RGICSF no presente estudo e, por este motivo, será analisado o anteprojeto do CAB. O anteprojeto foi elaborado pelo BdP e submetido em 2020. Ao consultar o anteprojeto do código referido, é possível verificar as razões que levaram à necessidade de alterar o RGICSF, que vigorou durante 30 anos. Sendo esta alteração algo recente, é aconselhável realizar um pequeno contexto sobre o que levou a esta mudança.

Ao expor os motivos que levaram à redação do CAB, o Banco de Portugal (2020) reforça a ideia de que o setor bancário desempenha um papel vital no sistema financeiro e que a supervisão e regulação do mesmo garante a estabilidade macroeconómica e potencia o crescimento económico. Neste sentido, o BdP afirma que é importante proteger a resiliência do setor bancário, isto é, a capacidade de o mesmo absorver golpes e continuar a desempenhar as suas funções enquanto recupera dos referidos choques. Segundo o referido anteprojeto do diploma legislativo, garantir a resiliência do setor é sinónimo de garantir a estabilidade financeira e de “assegurar que as diversas partes interessadas, incluindo depositantes, investidores e outros credores, bem como os devedores, têm confiança no sistema e veem os seus interesses devidamente acautelados” (Banco de Portugal, 2020, p. 3). Por estes motivos, a regulação do setor bancário é fundamental e é, em parte, realizada por via legislativa e regulamentar. O RGICSF servia, até então, de regime regulatório para a atividade bancária em Portugal.

Durante os últimos 30 anos a atividade e o setor bancário sofreram muitas alterações e evoluções, o que levou também a uma vasta quantidade de alterações no RGICSF que tornaram difícil a sua interpretação e aplicação (Banco de Portugal, 2020). Além da necessidade de simplificar o texto do antigo RGICSF, o novo Código pretende atender às características do atual setor bancário, agregar regimes especiais que se encontravam dispersos, e ainda, transpor diretivas europeias que introduzem algumas alterações relevantes.

O Banco de Portugal (2020) refere que a introdução do CAB pretende também assegurar a estabilidade normativa. Esta estabilidade prende-se com a preocupação de manter o código coerente e de fácil interpretação após este sofrer alterações. No setor bancário, as alterações e adaptações normativas são inevitáveis, porém, o BdP procura alcançar esta estabilidade

através da manutenção de uma estrutura do código completa e coerente que possa sofrer alterações sem perder o sentido geral do seu conteúdo.

Através do projeto do CAB é possível verificar quais as instituições que atuam no setor bancário e quais as suas especificidades. No artigo 1.º está exposto o objeto do código e o que este regula. Este regula, entre outros aspetos, o acesso à atividade, o seu exercício e a cessação da mesma por parte das instituições de crédito e das sociedades financeiras, o poder regulamentar do BdP, o Fundo de Resolução e o Fundo de Garantia de Depósitos.

O código referido faz a distinção entre dois tipos de instituições pertencentes ao setor bancário: as instituições de crédito e as sociedades financeiras. Estas não são as únicas instituições referidas, porém são as mais comuns o que as torna nas instituições mais relevantes para o presente trabalho. No artigo 2.º, o CAB define instituições de crédito como uma empresa que recebe depósitos do público e que concede empréstimos e, no artigo 8.º define as sociedades financeiras como entidades que têm como atividade principal a realização de operações de crédito. O referido código apresenta o princípio da exclusividade. Este preconiza que apenas as instituições de crédito podem receber, do público, depósitos ou outros fundos reembolsáveis. Neste sentido, a grande diferença entre as instituições de crédito e sociedades financeiras é que as primeiras podem receber depósitos enquanto as segundas não. É no artigo 6.º do presente código que está descrito que os bancos são considerados instituições de crédito uma vez que satisfazem a definição apresentada e, no artigo seguinte é apresentada uma enumeração taxativa das atividades que os bancos podem efetuar. Este enumera as únicas atividades que os bancos podem desempenhar, nomeadamente: operações de crédito, receção de depósitos, transações sobre instrumentos do mercado monetário e cambial, mediação de seguros, entre outras atividades.

Os artigos do anteprojeto do CAB explorados até ao momento permitem observar as especificidades do setor bancário português. No entanto, com o intuito de analisar o setor bancário a nível global recorrer-se-á, entre outras, à obra de Casu, Girardone e Molyneux (2015) *“Introduction to Banking”*. No livro referido, é colocada a questão: “Qual a importância dos intermediários financeiros para a economia?”.

Hoje em dia, segundo Casu et al. (2015) os bancos oferecem uma diversa gama de atividades, porém, as atividades que os tornam tão diferenciados das restantes empresas são as funções de intermediação financeira onde concedem empréstimos e captam depósitos. As funções

dos bancos como intermediários financeiros passam pela transformação de maturidades, transformação de riscos e transformação de quantias (Casu et al., 2015).

Para compreender qual a importância dos bancos para a economia, em primeiro lugar, é necessário averiguar qual o papel que a intermediação financeira tem na mesma. “A principal função dos intermediários financeiros é a criação de um mecanismo que transfere os fundos para as suas oportunidades mais produtivas” (Casu et al., 2015, p. 3), isto é, de maneira simplificada, estes garantem que o dinheiro não “fica parado” e que os agentes que necessitem de fundos tenham acesso aos mesmos para consumir ou investir, o que acaba por beneficiar a economia.

Uma empresa, por exemplo, para financiar as suas atividades pode recorrer a financiamento interno ou externo. No financiamento interno as empresas utilizam fundos próprios, como por exemplo, lucros não distribuídos e, ao recorrerem a financiamentos externos estas utilizam fundos alheios. O último tipo de financiamento referido pode, por sua vez, ocorrer através de um financiamento direto ou indireto (Casu et al., 2015) e, é no caso dos financiamentos indiretos que surge o conceito de intermediação financeira.

O financiamento indireto, como exposto na Figura 2.3., ocorre quando o banco, ou outra instituição financeira capaz desta função, desempenha o papel de intermediário entre os agentes excedentários, aqueles que têm um rendimento maior que as suas despesas, e os agentes deficitários que têm despesas superiores aos seus rendimentos (Casu et al., 2015). Os intermediários financeiros, ao captarem depósitos, pagam aos depositantes juros sobre o valor depositado e, ao concederem empréstimos recebem juros sobre esse valor. A diferença entre a taxa de juro ativa e a taxa de juro passiva resulta na margem de intermediação.

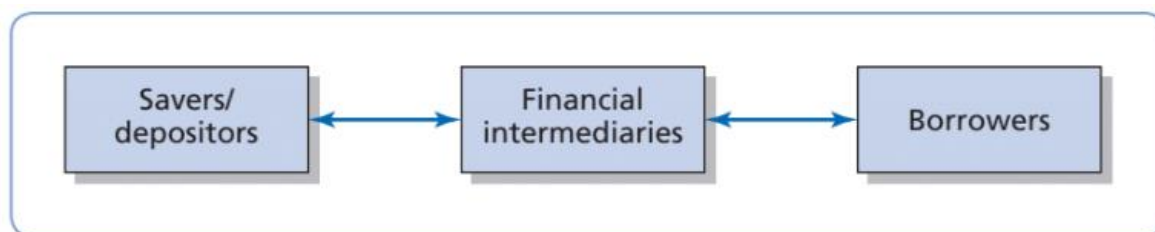


Figura 2.3.: Financiamento indireto

Fonte: Casu, Girardone e Molyneux (2015, p. 5)

Como é possível verificar na Figura 2.4., os agentes deficitários não necessitam de intermediários financeiros para recorrer a um financiamento externo, por mais que a intervenção dos intermediários no processo traga vantagens para ambos os agentes como será abordado mais à frente. Estes podem, então, financiar-se pela venda de títulos no mercado financeiro diretamente junto dos agentes excedentários. Este processo de desintermediação financeira é chamado de financiamento direto.



Figura 2.4.: Financiamento direto

Fonte: Casu, Girardone e Molyneux (2015, p. 4)

O processo do financiamento direto representado na figura 2.4. resulta da emissão de títulos financeiros por parte dos agentes deficitários e na respetiva compra por parte dos agentes excedentários. Os títulos financeiros referidos implicam, em primeiro lugar, a entrega de fundos por parte do comprador do título ao emissor do título. O emissor fica obrigado a pagar juros periodicamente ao comprador e, posteriormente, seja a pedido do comprador ou numa data futura acordada, o emissor procede ao reembolso da totalidade do título (Casu et al., 2015).

Como foi referido, a ausência dos intermediários financeiros neste processo resulta em alguns problemas. Nomeadamente, a dificuldade de conjugar as necessidades complexas dos agentes deficitários e excedentários e, quando a conjugação dessas necessidades é possível, este processo demonstra ser demorado e oneroso (Casu et al., 2015). Os agentes excedentários, quando procuram emprestar o seu dinheiro procuram segurança e liquidez e, por vezes, os emissores dos títulos financeiros não são capazes de lhes proporcionar tais características (Casu et al., 2015) e tais dificuldades são colmatadas através da intervenção dos intermediários financeiros.

Não são apenas os agentes excedentários que têm necessidades, os agentes deficitários também têm imposições quando procuram financiamentos externos. Como foi referido, segundo Casu et al. (2015), os agentes excedentários procuram minimizar o risco, nomeadamente o risco de incumprimento. Este risco implica, por exemplo, que o emissor do título financeiro não cumpra com as obrigações estipuladas anteriormente a nível de datas de pagamento ou de montantes acordados. Estes procuram também minimizar o custo da transação e tendem a preferir empréstimos de curto prazo dada a preferência por liquidez, isto é, a rapidez pela qual conseguem ser reembolsados do dinheiro emprestado. Por outro lado, os agentes que procuram financiar-se necessitam dos fundos numa data específica e durante um período de tempo específico, normalmente a longo prazo. Estes, à semelhança dos agentes excedentários, também procuram minimizar os custos associados à transação (Casu et al., 2015). Resumidamente, estes agentes têm necessidades opostas no que concerne à maturidade da transação o que torna difícil a conjugação das mesmas sem intervenção de um intermediário.

Casu et al. (2015) apontam os custos de transação e as assimetrias de informação como falhas no mercado que dificultam o financiamento direto. Segundo os autores as assimetrias de informação surgem quando um interveniente na transação tem melhores informações sobre os riscos e os retornos associados à transação do que a sua contraparte. Os custos de transação incluem os custos de obter informações sobre o interveniente na transação, os custos relacionados com a negociação do contrato e, caso necessário, os custos jurídicos no caso de ocorrer incumprimento da contraparte da transação (Casu et al., 2015). Os bancos, ao participarem em várias transações de intermediação financeira, conseguem reduzir os custos de cada transação através do fenómeno das economias de escala. Resumidamente, o fenómeno referido ocorre a partir de um certo nível de produção, onde o custo unitário diminui uma vez que os custos fixos são os mesmos para uma unidade ou dezenas. Este é um fenómeno que os agentes excedentários, individualmente não beneficiariam dado que estes participam num número reduzido de transações. Segundo Casu et al. (2015) os intermediários financeiros proporcionam uma diminuição dos custos de transação dada a redação de contratos padronizados e graças aos profissionais especializados que procuram e acompanham os agentes deficitários ideais para que estes cumpram os seus compromissos. Para um agente excedentário individual, este processo seria demorado e dispendioso. As falhas de mercado referidas seriam resolvidas com o apoio dos intermediários financeiros neste processo através da reintermediação financeira na qual os agentes deficitários ainda se

financiam diretamente junto dos agentes excedentários, porém com o suporte dos intermediários financeiros que mitigam algumas dificuldades associadas.

Sucintamente e como já foi referido, os depósitos são, regra geral, de quantias baixas, de baixo risco e altamente líquidos. Por outro lado, os empréstimos são, normalmente, de quantias elevadas, com um maior risco associado e menos líquidos. Neste cenário de incompatibilidade entram os bancos com as suas funções de transformação de maturidades, transformação de riscos e transformação de quantias.

A transformação de quantias advém das características dos depósitos e dos empréstimos uma vez que os primeiros são efetuados com quantias de dinheiro menores e os segundos são efetuados com quantidades de dinheiro mais elevadas. Os bancos recebem vários depósitos de quantias menores e, por sua vez, conseguem conceder empréstimos de valores mais elevados. Sem o auxílio dos bancos, um agente deficitário individual não conseguiria pedir os valores exatos que necessita dada a dificuldade de encontrar vários agentes excedentários dispostos a aceitar as suas características (Casu et al., 2015).

Outra função dos bancos é a transformação de maturidades. Esta está relacionada com as diferenças de maturidade entre os ativos e os passivos do banco. Os bancos financiam-se a curto prazo, através dos depósitos captados que são normalmente de curto prazo e cedem empréstimos a longo prazo, isto é, os seus ativos têm uma maturidade maior do que os seus passivos (Casu et al., 2015). Esta é outra função imprescindível por parte dos bancos uma vez que, financiando-se diretamente aos detentores de fundos, os agentes deficitários teriam dificuldade em encontrar um agente que empreste o seu dinheiro a longo prazo tendo em conta todos os riscos associados. A esta função estão associados alguns riscos, nomeadamente o risco de liquidez que pode gerar a incapacidade de cumprir compromissos de curto prazo, algo que será abordado de maneira detalhada mais à frente.

Por último, os bancos têm também a função de transformar riscos. Os agentes que cedem empréstimos querem que o seu dinheiro esteja seguro, porém estes sofrem sempre do risco de incumprimento, uma vez que os agentes deficitários podem não reembolsar o montante acordado no contrato. Os bancos conseguem mitigar este risco através da diversificação dos investimentos e outras técnicas para fazer face a perdas inesperadas (Casu et al., 2015).

Os bancos e o mecanismo de empréstimos e depósitos associados com os mesmos, existem desde que surgiram as primeiras moedas e algumas teorias explicam a existência dessas

instituições. Casu et al. (2015) apresentam cinco dessas teorias. A primeira apresentada pelos autores está relacionada com a monitorização do risco de crédito, por outras palavras, esta teoria relaciona-se com o acompanhamento dos agentes deficitários e da possibilidade de estes entrarem em incumprimento algo que, como já foi referido, seria impraticável para um agente individual emprestar fundos e realizar este processo de monitorização, além de que os bancos estão especializados nestas funções.

A segunda teoria apresentada que explica a necessidade dos intermediários financeiros é a produção de informação por parte dos mesmos. A informação relacionada com possíveis oportunidades de negócio tem um custo associado e este é um gasto que os agentes económicos individuais (famílias e empresas não financeiras) não estão dispostas a suportar sozinhas. Os bancos, pela especialização e graças a economias de escala, conseguem obter tal informação a custos menores (Casu et al., 2015). Estas características tornam o processo do financiamento externo menos dispendioso, mais rápido e com melhores informações. A transformação de liquidez, já explicada no presente capítulo como uma das funções dos intermediários financeiros, é a terceira teoria apresentada.

As três teorias apresentadas são os motivos principais pela existência dos intermediários financeiros, contudo Casu et al. (2015) apresentam duas teorias adicionais relacionadas com a facilitação do consumo e com a existência de mecanismos de confiança por parte do banco. Os bancos facilitam o consumo, nomeadamente, através da concessão de créditos.

Relativamente à última teoria apresentada relacionada com os *commitment mechanisms* presentes nos bancos, esta é uma maneira de reduzir os riscos inerentes a medidas oportunistas que possam ser aplicadas nas transações de financiamento. Os intermediários financeiros representam então uma fonte de confiança para os agentes económicos, onde estes reconhecem os bancos como instituições que vão cumprir com os compromissos acordados (Casu et al., 2015). Estes mecanismos garantem que os depósitos possam ser reembolsados a pedido por parte dos agentes excedentários e que os agentes deficitários recebam os empréstimos quando seja necessário. Alguns autores defendem que os *demand deposits*, isto é, os depósitos que podem ser reembolsados a pedido dos depositantes, levam os bancos a exporem-se menos aos riscos. Este cuidado por parte dos bancos garante que estes terão liquidez suficiente para reembolsarem os depósitos dos clientes (Casu et al., 2015).

Mishkin e Eakins (2011) reiteram a ideia que os bancos contribuem para uma maior eficiência da economia e ainda explicam as relações entre as instituições financeiras e os restantes agentes económicos. O setor financeiro funciona como o motor de uma economia dada as suas funções, nomeadamente por colocar em circulação dinheiro que, caso contrário, estaria parado. Uma economia é constituída pelo setor não financeiro, pelo setor financeiro e pelo resto do mundo. Estes três segmentos estão altamente interligados através de fluxos económicos e em cada um deles atuam os agentes económicos que são um conjunto de indivíduos ou instituições com comportamentos homogéneos. O setor não financeiro engloba as famílias, o Estado e as empresas não financeiras. No entanto, é no setor financeiro que estão incluídos os bancos, foco do presente trabalho. As instituições financeiras acabam por interagir com todos os agentes através da canalização dos fundos dos agentes que o têm em excesso, os agentes excedentários, para os agentes que precisam dos mesmos para consumo ou investimento, os agentes deficitários. Não existe um agente económico que assume sempre o papel de agente deficitário nem agente excedentário, tanto as famílias, as empresas não financeiras, o Estado e o resto do mundo realizam depósitos e solicitam empréstimos (Mishkin & Eakins, 2011).

As funções, imprescindíveis para o bem-estar da sociedade, desempenhadas pelas instituições financeiras são maioritariamente exclusivas das mesmas, o que faz com que estas estejam expostas a riscos exclusivos também. Os riscos dos bancos e a gestão dos mesmos são alguns dos temas do presente subcapítulo, contudo, com o objetivo de relacionar o sistema bancário com o conceito da confiança, será investigada a maneira como a falta de confiança da população na instituição bancária constitui um risco para a mesma e qual a necessidade de mitigá-lo.

Bert Scholtens e Dick van Wensveen (2003), professores da área do sistema bancário, num estudo realizado para o *European Money and Finance Forum* investigam as funções dos intermediários financeiros com um olhar crítico. Os autores defendem que a função mais importante que os intermediários financeiros têm no processo de financiamento financeiro é a sua capacidade de absorver riscos e a sua gestão dos riscos. Baseando-se na teoria de Porter sobre a criação de valor, Bert Scholtens e Dick van Wensveen (2003), defendem que o maior contributo para a criação de valor neste processo de financiamento é a absorção dos riscos e os bancos conseguem fazê-lo através de mecanismos de reputação e inovação, graças à criação de novos produtos financeiros e novas estratégias. No entanto, Scholtens e van Wensveen (2003) não ignoram as funções de redução de custos de transação e a diminuição

das assimetrias de informação, considerando as mesmas importantes para o processo. Neste sentido, a gestão de riscos, de certo modo, está no centro da atividade bancária. Os bancos estão expostos a vários riscos, sendo um deles o risco de crédito ou risco de contraparte.

Em primeiro lugar é importante distinguir os conceitos de risco de mercado e risco operacional ou intrínseco. O risco operacional está relacionado com os riscos específicos de cada banco, normalmente definidos como riscos que resultam de falhas em processos internos (Casu et al., 2015). Estes riscos podem, muitas vezes, ser controlados pelos bancos para mitigar as suas consequências, contudo não podem influenciar a probabilidade de ocorrência dos riscos intrínsecos. Os riscos de mercado estão relacionados com flutuações, por exemplo, nas taxas de juro ou nas taxas de câmbio que afetam desfavoravelmente o valor das carteiras do banco (Casu et al., 2015).

Como já foi referido ao longo do capítulo, o risco de crédito advém da possibilidade que um empréstimo concedido pelo banco não seja reembolsado na data acordada, na sua totalidade ou parcialmente. O risco de crédito não implica apenas o incumprimento de terceiros (Casu et al., 2015), este também pode implicar uma deterioração da qualidade do crédito o que leva a uma probabilidade de *default* mais elevada. O incumprimento, por parte dos clientes do banco, pode surgir graças a diversos fatores. Nomeadamente graças ao sobre endividamento, o que leva à falta de autonomia financeira do agente ou graças a situações de crise financeira no país (Casu et al., 2015).

Uma taxa de juro é, de forma simplificada, uma percentagem da quantia emprestada ou depositada que é paga ao longo de um período de tempo. Esta representa o preço que um agente deficitário suporta por utilizar fundos no momento atual em vez de utilizá-los no futuro (Casu et al., 2015). A taxa de juro tem em consideração o valor temporal do dinheiro bem como o risco associado com a transação. O risco de taxa de juro é outro risco que os bancos enfrentam. Este constitui a probabilidade de haver flutuações inesperadas nas taxas de juro que sejam pejorativas para a instituição financeira. Isto é, o risco referido representa a possibilidade dos retornos do banco diminuírem graças a alterações nas taxas de juro e, segundo Choudhry (2018) a rentabilidade de um banco está altamente relacionada com o custo do financiamento. No entanto, nem todos os ativos e passivos dos bancos estão sujeitos a este risco, sendo os ativos e passivos com taxas de juros variáveis aqueles que estão vulneráveis ao mesmo. Para compreender quais os ativos e passivos sujeitos ao risco de taxa de juro é primeiro necessário explicar a diferença entre *earning assets* e *non-earning assets*,

bem como a diferença entre ativos sensíveis às taxas de juro e ativos de taxa fixa. Os *non-earning assets* são aqueles que não geram retornos como é o caso de dinheiro físico que não esteja aplicado ou alguns ativos fixos tangíveis (Casu et al., 2015) e, neste sentido, no estudo do risco de taxa de juro estes são irrelevantes. Existem ainda os ativos de taxa fixa e os ativos de taxa variável. Os ativos de taxa fixa não estão sujeitos ao risco de taxa de juro dado que a taxa associada aos mesmos é definida no início do contrato e não varia ao longo do período. Os ativos sensíveis à taxa de juro são aqueles que têm uma taxa variável associada aos mesmos que pode alterar ao longo do contrato (Casu et al., 2015), assim sendo, apenas os *earning assets* com taxas variáveis estão sujeitos ao risco de taxa de juro.

No âmbito do risco de taxa de juro, um exemplo que pode surgir deste fenómeno e que pode prejudicar o banco é a deterioração da margem financeira. A margem financeira, ou a margem de intermediação financeira, é a diferença entre a taxa de juro ativa e a taxa de juro passiva, ou, a taxa de juro recebida pela concessão de empréstimos e a taxa de juro paga pela captação de depósitos. Caso, por motivos inesperados, a taxa de juro passiva seja maior do que a taxa de juro ativa, o banco pode sofrer problemas de liquidez ou até mesmo de solvência e colocar em causa o cumprimento dos seus compromissos.

Um banco tem no seu balanço ativos mais líquidos do que outros. O dinheiro em caixa, por exemplo, é mais líquido do que um empréstimo a longo prazo concedido a um cliente. Resumidamente, a liquidez de um ativo pode ser definida como a rapidez em que o mesmo pode ser transformado em dinheiro (Casu et al., 2015). A capacidade de cumprir os compromissos de curto prazo, ou a liquidez, é algo vital para um banco uma vez que os depósitos são altamente líquidos e, regra geral, podem ser reembolsados a pedido do depositante a qualquer momento. Neste sentido, o risco de liquidez é um tema a considerar numa perspetiva de gestão de riscos do banco. Este risco deriva da possibilidade do banco não ter ativos líquidos o suficiente para fazer face às suas responsabilidades de curto prazo sem danificar a sua reputação (Casu et al., 2015). Problemas de liquidez, numa instituição financeira, podem originar problemas de solvabilidade que podem, no limite, levar à falência do banco.

Casu et al. (2015) fazem a distinção entre dois tipos de risco de liquidez. O risco de liquidez do dia a dia, relacionado com os reembolsos diários realizados pelos depositantes do banco que, normalmente, são previsíveis e em quantidades menores fáceis de cumprir. Por outro lado, existe o risco de crises de liquidez. Estas ocorrem quando existem pedidos de

reembolsos em grandes quantidades por inúmeros motivos, o que pode gerar corridas aos depósitos. Este fenómeno será explorado ao detalhe posteriormente, porém, este coloca em causa a liquidez e a solvabilidade dos bancos, dado que, para cumprir os pedidos, a instituição terá de financiar-se recorrendo a fundos com taxas de juro muito elevadas.

Por outras palavras, uma crise de confiança pode pôr em causa a continuidade de um banco. Neste tópico do risco de liquidez é possível relacionar os dois temas fulcrais da dissertação: a confiança e o setor bancário. Algo reiterado ao longo do presente estudo é a importância da confiança no referido setor e esta é uma das situações em que isso se verifica. A falta de confiança é um dos motivos que origina uma corrida aos depósitos. Com a falta de confiança da população no banco, os depositantes vão, em massa, levantar os seus depósitos e, com o elevado número de pedidos de reembolsos, os bancos não são capazes de assegurar todos os pedidos. Numa perspetiva de *risk management*, um banco tem de tomar medidas para melhorar e manter a sua reputação e evitar corridas aos depósitos.

Dada a globalidade dos mercados bancários, que levou ao crescimento do número de clientes estrangeiros dos bancos, o risco de taxa de câmbio é outra preocupação num contexto de *risk management*. Este risco advém da possibilidade da variação de valor dos ativos e passivos do banco e que esta prejudique o mesmo. O referido risco, segundo Casu et al. (2015), surge sempre que existe uma transação de fundos de um país para outro, com moedas diferentes. Este risco relaciona-se, de certo modo, com o risco político, uma vez que, graças a este último, as transações relacionadas com um país específico ou com moedas específicas, podem representar um maior risco que outras dada a instabilidade dos mesmos.

O risco político resulta da possibilidade que a conjuntura política, social ou económica de um país estrangeiro afete os interesses do banco. A instabilidade política de um país pode afetar o banco caso este tenha uma grande quantidade de clientes em países que passam por momentos conturbados a nível social, político ou económico (Casu et al., 2015). Existe um menor risco quando um banco empresta fundos a um governo estrangeiro do que quando empresta a um cliente estrangeiro do setor privado, contudo, o incumprimento por parte de um governo estrangeiro também representa um risco e é denominado de risco soberano.

O risco de inflação, particularmente relevante atualmente, é outro risco a que as instituições financeiras estão expostas, contudo este não é exclusivo do setor bancário e todas as famílias e empresas dos restantes setores de atividade também o enfrentam. Como o nome indica,

este risco advém da possibilidade de perda do poder de compra dos agentes económicos derivado de uma subida dos preços, algo que se verificou no último ano.

Existem outros tipos de riscos enfrentados pelos bancos, contudo os referidos são os mais proeminentes. Todos os setores da economia estão expostos a riscos, porém, os riscos inerentes ao setor bancário constituem um maior perigo dadas as consequências que estes riscos trazem para a economia no geral. Deste modo, a gestão de risco aparece como um tema inevitável neste setor.

A gestão de riscos é um processo complexo que compreende a criação de um ambiente adequado dentro da organização com o objetivo de medir os riscos a que a mesma está exposta, mitigá-los e desenvolver mecanismos internos para controlar os riscos (Casu et al., 2015). Esta gestão é, segundo muitos autores, a melhor ferramenta que um banco tem para garantir a continuidade e a rentabilidade do mesmo. Choudhry (2018) explica as funções do departamento de gestão de ativos e passivos de um banco e o que o torna numa peça essencial no processo de gestão de riscos. O autor defende que as decisões tomadas numa instituição financeira devem partir dos departamentos de topo, grupo a que o departamento de gestão de ativos e passivos pertence.

A gestão de ativos e passivos de um banco traduz-se na gestão do seu balanço, sendo este a demonstração financeira onde estão espelhados os ativos e passivos (e capitais próprios) da empresa. Tradicionalmente, a gestão de ativos e passivos preocupa-se com o risco de taxa de juro, o risco de liquidez e a maneira como a estrutura do balanço do banco pode mitigar ou agravar estes riscos (Choudhry, 2018). A maturidade dos seus ativos e passivos é uma das preocupações deste departamento.

A função dos bancos de transformar maturidades contempla uma fonte de riscos para o banco. Naturalmente, graças à sua maturidade e menor risco associado, taxas de juro a curto prazo são menores do que taxas de juro a longo prazo. Dado este fenómeno, os bancos financiam-se a curto prazo e emprestam fundos a longo prazo e a diferença entre as duas taxas representa o lucro do banco. O risco que surge desta estratégia é que a taxa de juro a curto prazo pode aumentar, comprometendo o lucro da empresa (Choudhry, 2018). O departamento de gestão de ativos e passivos de um banco zela, também, pela liquidez do mesmo. Este garante que o banco tem sempre liquidez suficiente para cumprir os seus compromissos a todos os momentos, uma vez que este mantém apenas uma pequena

quantidade de ativos em caixa, o ativo mais líquido, dado que este gera poucos retornos (Choudhry, 2018).

O processo de gestão de riscos passa por fases abrangentes como por exemplo, segundo Casu et al. (2015), verificar as medidas que outros bancos tomam para mitigar os riscos e garantir a sua rentabilidade, comparar o desempenho do banco, em termos de mitigação de riscos, com os restantes bancos e impor objetivos alcançáveis tendo em conta a realidade do banco e do setor. Contudo, é possível tomar medidas específicas para mitigar cada um dos riscos.

Para realizar a gestão da liquidez de um banco, o departamento de gestão de ativos e passivos deve ter, diariamente, noção de todos os compromissos futuros esperados de depósitos e empréstimos e deve agir de acordo com os mesmos, isto é, tem de decidir se é necessário financiar-se ou investir os fundos que tem (Choudhry, 2018). Este é um processo dinâmico dado que não convém ter demasiada liquidez, isto é, ter demasiados fundos em caixa, uma vez que esse é visto como um ativo que não gera retorno, contudo, ter pouca liquidez põe em causa a continuidade do banco. Por outro lado, para fazer face ao risco de taxa de juro, o departamento da gestão de ativos e passivos de um banco deve posicionar o banco de uma maneira que este beneficie das flutuações nas taxas de juro (Choudhry, 2018). Para tal, é necessário gerir as maturidades dos ativos e passivos e analisá-las recorrendo a indicadores como a *duration* e a *duration gap*. A *duration* mede a volatilidade do preço face a variações da taxa de juro e é uma informação crucial para tomar medidas de cobertura de risco de taxa de juro para imunizar a sua carteira (Choudhry, 2018). A *duration gap* relaciona as maturidades dos ativos e passivos de um banco.

A gestão do risco de crédito começa antes da concessão do crédito através da avaliação de aceitação, de seguida, após a aceitação do crédito é feita a monitorização do crédito e por fim é realizada a gestão de recuperação do crédito (Casu et al., 2015). A fase de aceitação do risco passa pela apreciação do risco e da rentabilidade associada ao crédito. Esta avaliação compreende o perfil do agente que necessita do crédito, da razão pelo qual o crédito foi solicitado, entre outros aspetos. É nesta fase que é atribuída uma nota ao empréstimo que traduz a qualidade do mesmo. Para minimizar o risco de crédito, o banco pode reduzir a concessão de empréstimos a agentes que tenham avaliações em patamares mais baixos (Casu et al., 2015). Estas são apenas algumas das medidas que os bancos podem tomar para mitigar alguns dos riscos que enfrentam. No próximo capítulo este tema será discutido de novo a propósito da confiança como preocupação para a gestão de riscos.

Como qualquer outro agente económico, os bancos estão inseridos na economia e participam nos fluxos económicos. No entanto, nenhum outro agente económico tem funções tão únicas e importantes como as instituições financeiras. As especificidades das funções bancárias, como as transformações de riscos, quantias e maturidades, são imprescindíveis para o bom funcionamento da economia. Por esse motivo, o setor bancário é altamente supervisionado e regulado e tal atenção especial é visível pela redação, por parte do Banco de Portugal, do novo Código da Atividade Bancária. Este código veio substituir o antigo RGICSF que já se encontrava antiquado e de difícil interpretação de certos artigos. A supervisão e regulação financeira e a gestão de riscos de um banco são funções que garantem o bom funcionamento do setor bancário e a continuidade dos bancos. A continuidade dos bancos, altamente interligada com o bem-estar da população, está dependente de bons mecanismos de gestão de risco. Os riscos a que os bancos estão expostos são diversos e estes têm de estar preparados para tal com práticas de *risk management* adequadas. No capítulo subsequente, a confiança da população no banco será estudada como uma fonte de risco para o banco e posteriormente, tal como todos os outros riscos, serão apresentadas medidas numa perspetiva de gestão de riscos para colmatar possíveis faltas de confiança na instituição.

2.3. O Papel da Confiança no Setor Bancário

O sistema financeiro é um setor sensível às mudanças ao seu redor e este depende da confiança da população para funcionar corretamente. Já foi estabelecido que sem confiança não existiam bancos e, considerando os benefícios que as instituições financeiras proporcionam, expostos no capítulo anterior, esse cenário seria desfavorável para a economia e para a sociedade em geral. Neste sentido, a confiança tem um papel de extrema importância para o setor bancário. O presente capítulo tem como objetivo apontar a maneira como a confiança impacta o setor, bem como apontar as causas que podem levar à perda de confiança por parte dos clientes do banco. Numa perspetiva de gestão de riscos, a falta de confiança da população no banco será também analisada como fonte de preocupação para o departamento de *risk management* da instituição.

Como foi referido no primeiro capítulo da presente dissertação e discutido novamente do segundo capítulo, a falta de confiança da população num banco pode levar ao fenómeno da corrida aos depósitos o que gera consequências graves, e pode, no limite, levar à falência da instituição bancária. Este é um tema recorrente no presente estudo uma vez que é um

fenómeno que está diretamente ligado com a confiança dos clientes na instituição. Esta corrida aos depósitos por parte dos clientes do banco pode ter origem em notícias e relatos legítimos sobre a instituição ou simplesmente baseado em rumores, tal como Belchior (2015) relata sobre o caso do banco búlgaro *Corpbank*. Este acontecimento foi intitulado, pelo ministro das finanças búlgaro, como uma crise de confiança. Recentemente, Portugal também enfrentou um fenómeno similar com o caso do BANIF em 2015.

Recorrendo aos meios de comunicação social portugueses é possível constatar a conjuntura que levou à corrida aos depósitos por parte dos clientes do banco. Em dezembro de 2015 um canal de televisão aberta português transmitiu a notícia de que o banco BANIF estava com problemas financeiros e que estava prestes a ser alvo de medidas de resolução. Esta notícia pode ter sido o suficiente para que, ao longo da semana posterior ao relato, os clientes do banco tenham pedido reembolso dos seus depósitos em valores fora do normal. Uma crise de confiança estava instalada em Portugal, referente ao caso BANIF e os seus clientes.

No dia 19 de dezembro de 2015, foi convocada uma reunião extraordinária do conselho de administração do Banco de Portugal (2015) para discutir o processo de aplicação de uma medida de resolução ao BANIF. Esta reunião teve também a preocupação de zelar pela estabilidade do sistema financeiro português dado que uma corrida aos depósitos não afeta apenas os depositantes do banco nem apenas o banco em questão, esta pode ter impactos nefastos no sistema financeiro do país e conseqüentemente na economia do país. Na ata da reunião, o conselho do BdP de 2015, mostrava-se preocupado com a situação da liquidez do BANIF que, nos dias que antecederam a reunião, tinha sofrido uma “degradação notória e muito acelerada, expressa numa saída substancial de depósitos” (Banco de Portugal, 2015, p. 3). A corrida aos depósitos descrita pelo BdP resultou, na dificuldade de cumprimento dos compromissos do banco e colocou em risco a continuação da prestação dos serviços financeiros essenciais do banco (Banco de Portugal, 2015). No dia seguinte, 20 de dezembro de 2015, o conselho voltou a reunir-se onde deliberou sobre as medidas de resolução a tomar sobre o BANIF.

Saunders, Cornett e Erhemjamts (2021) definem corridas aos depósitos como a pressa dos depositantes de levantar os seus depósitos graças à antecipação que a falência do banco esteja iminente. O risco de liquidez associado com as corridas aos depósitos advém da natureza específica dos depósitos que podem ser levantados a qualquer momento e a característica desses depósitos juntamente com a falta de confiança no banco gera uma crise de liquidez

(Saunders et al., 2021). A crise de confiança num banco pode alastrar-se para os restantes bancos com a falta de confiança da população no sistema como um todo. Este é um fenómeno conhecido como o efeito de contágio graças à exposição a riscos sistémicos no setor bancário, isto é, o risco que advém da possibilidade que um problema num banco se alastre para todo o sistema bancário (Saunders et al., 2021).

As corridas aos depósitos representam um perigo considerável para um banco dado que estes mantêm apenas uma pequena percentagem dos depósitos em caixa. Os bancos emprestam a maioria dos fundos recebidos pelos depositantes. Estes têm reservas constituídas para fazer face a este tipo de situações, porém, estas são insuficientes quando ocorre um número elevado de pedidos de reembolso de depósitos (Casu et al., 2015).

Em semelhança aos dois casos apresentados anteriormente, do BANIF e do *Corpbank*, existem muitos outros. Dada a rapidez com que um banco pode entrar em insolvência graças à falta de confiança dos clientes na instituição, os bancos têm de conservar e construir relações de confiança com os consumidores. Neste sentido, é importante estudar a confiança (e a falta dela) no âmbito de gestão de riscos do banco.

As medidas de gestão de risco de um banco preocupam-se com a definição de estratégias para identificar e quantificar os riscos a que o banco está exposto e estabelecer medidas para controlar esses riscos. Essa estratégia passa por, simultaneamente, minimizar a exposição a riscos e a maximização da rentabilidade (Casu et al., 2015). Algumas das medidas a estabelecer pelo banco foram expostas no capítulo anterior, contudo, o presente estudo preocupa-se mais com as medidas que os bancos podem tomar para reduzir as consequências que advêm da exposição ao risco da falta de confiança dos clientes.

A falta de confiança dos clientes leva, no limite, a corridas aos depósitos, contudo, um banco não consegue evitar os efeitos da corrida aos depósitos quando esta já está em ação. Esse é o papel dos organismos de regulação e supervisão através de medidas de resolução. O que os bancos devem fazer é preservar a sua reputação e boas relações com os seus clientes.

A reputação do banco, e conseqüente falta de confiança dos seus depositantes, afeta a instituição de diversas maneiras. O risco reputacional é a possibilidade de algum erro do banco, ou qualquer outra circunstância alheia ao mesmo, dê origem a problemas reputacionais para a instituição e que tal afete a rentabilidade da mesma (Casu et al., 2015). Segundo um artigo dos autores Walsh, Mitchell, Jackson e Beatty (2009), a reputação da

organização, na perspectiva dos consumidores, está diretamente ligada aos níveis de satisfação dos clientes e aos níveis de confiança que estes têm na organização. A definição de reputação organizacional varia consoante o autor, contudo, a maioria concorda que a reputação de uma organização baseia-se na perspectiva que os consumidores têm sobre a empresa dadas as experiências que os mesmos têm com a organização e comparando-a com outras do mesmo setor (Walsh et al., 2009).

No artigo citado de Walsh et al. (2009), os autores fazem uma apreciação sobre os antecedentes e as consequências da reputação organizacional. Muitos autores assumem que a reputação é uma variável independente, contudo, Walsh et al. (2009) defendem que esta é uma variável dependente, isto é, esta varia consoante certos antecedentes. A satisfação dos clientes e a confiança dos mesmos na empresa são os antecedentes que afetam a reputação organizacional e, como consequência, a organização recebe lealdade dos clientes e recomendações dos clientes satisfeitos para potenciais novos consumidores, o fenómeno denominado de *word of mouth*.

Os autores, no artigo referido, testam e concluem que avaliações positivas por parte dos clientes sobre as ações de uma empresa estão relacionadas com a boa reputação da empresa (Walsh et al., 2009). A confiança tem o papel de diminuir as incertezas, sentidas pelos consumidores, inerentes às transações ou serviços prestados pela empresa principalmente em setores em que o produto ou o serviço é intangível ou difícil de compreender (Walsh et al., 2009). Esta característica da confiança tem especial importância para o setor financeiro dada a complexidade que alguns produtos e serviços financeiros têm e a dificuldade que parte da população tem em compreender os mecanismos do setor. Como foi referido, os autores testaram se a confiança e a satisfação dos clientes tinham efeitos positivos na reputação de uma empresa e concluíram que ambas as hipóteses eram verdadeiras.

No que diz respeito às consequências positivas de uma boa reputação organizacional, Walsh et al. (2009) concluíram que a boa reputação da entidade proporciona a lealdade dos clientes e recomendações a potenciais clientes. Garantir a lealdade dos clientes é importante porque contribui para a retenção dos mesmos, o que aumenta a rentabilidade da empresa e ainda os torna mais prováveis de consumirem novos produtos ou serviços que a empresa introduza no mercado. Segundo o artigo, empresas com uma boa reputação têm também uma boa *word of mouth*, isto é, os atuais clientes da organização recomendam os produtos e serviços da

mesma para potenciais futuros consumidores (Walsh et al., 2009), o que beneficia a empresa e pode aumentar o leque de clientes da mesma.

Neste sentido, a confiança deve ser um tema chave da gestão de riscos do banco dado que foi estabelecido que a confiança é um dos fatores que influenciam a reputação da organização, mitigando o risco reputacional da mesma. As medidas que a instituição financeira pode tomar para garantir essa boa reputação serão expostas no quarto capítulo da revisão de literatura.

Uma vez que, num cenário extremo, não existiriam bancos sem qualquer tipo de confiança por parte da população nas instituições do país, mas, especificamente, as instituições do setor, é prudente analisar as implicações que tal cenário teria. Os autores Saunders et al. (2021) descrevem como seria o mundo num cenário onde não existissem instituições financeiras e as consequências negativas que tais circunstâncias causariam. Sem confiança, não existiriam instituições financeiras e sem instituições financeiras, segundo Saunders et al. (2021), os agentes deficitários teriam mais dificuldade em aceder a fundos o que levaria a uma diminuição do consumo e investimento e conseqüentemente levaria à desaceleração do crescimento económico. Resumidamente, neste cenário, todos os benefícios que os bancos trazem para a economia e sociedade desapareceriam.

O desaparecimento total das instituições bancárias é um cenário pouco provável, contudo, esta suposição e potenciais consequências da mesma ajuda a reiterar a importância dos bancos e a importância da confiança nos mesmos. Num cenário sem instituições financeiras, os agentes deficitários teriam de se financiar diretamente junto dos agentes excedentários, o que aumentaria os riscos associados a essa transação, nomeadamente o risco de crédito. Nesta situação os custos associados com as transações seriam mais elevados e a qualidade da informação seria também pior. O processo de controlo do cumprimento dos agentes a qual os fundos foram emprestados é dispendioso e demorado, algo que, desempenhado por uma instituição financeira, seria menos dispendioso resultado das economias de escala (Saunders et al., 2021). As instituições financeiras permitem mitigar os riscos enfrentados pelos agentes e, imaginar um cenário sem os bancos, é até um exercício difícil de efetuar dado o papel intrínseco e fundamental que desempenham no nosso dia a dia.

Existem vários tipos de relações de confiança e, segundo Rodrigues (2021), estas podem ser interpessoais, interorganizacionais, intraorganizacionais e institucionais. Numa perspetiva empresarial todos estes tipos de relações são importantes. No primeiro capítulo da revisão

de literatura foram abordados, principalmente, a confiança interpessoal e a confiança institucional. A confiança interpessoal está relacionada com o conceito mais comum da palavra, pelo que, segundo Rodrigues (2021), estas relações são aquelas entre dois indivíduos, em que, voluntariamente, ambos investem confiança um no outro sem necessitar de mecanismos de segurança ou controlo. Por outro lado, a confiança institucional é representada pelas relações de confiança entre um indivíduo e uma organização (Rodrigues, 2021). No mundo empresarial é feita a distinção entre relações interorganizacionais e relações intraorganizacionais. As relações interorganizacionais são efetuadas entre duas empresas diferentes e as intraorganizacionais são efetuadas dentro da mesma empresa. Neste sentido, Rodrigues (2021) define a confiança interorganizacional como o momento em que duas empresas aceitam voluntariamente um investimento de risco sem necessitar de mecanismos contratuais de segurança com a fé de que a contraparte não tomará medidas oportunistas ou desleais. Contudo, mesmo que uma interação entre duas empresas recorra a mecanismos contratuais de segurança e controlo é, na mesma, necessária uma certa quantidade de confiança entre ambas. Na mesma medida, a confiança intraorganizacional está presente nas relações entre dois indivíduos da mesma empresa com base em expectativas de comportamento.

De certo modo, os quatro tipos de relações de confiança são importantes para o presente estudo. Em primeiro lugar, e de maneira simplificada dado que o mesmo tema já foi explorado no primeiro capítulo, a confiança interpessoal afeta o desempenho das instituições e o mesmo aplica-se aos bancos. Um maior nível generalizado de confiança interpessoal da população melhora, direta e indiretamente, o desempenho dos bancos. Em segundo lugar, as relações de confiança institucional são, de certo modo, o foco principal do estudo visto que este preocupa-se, entre outros tópicos, com as causas e consequências da confiança (e a falta dela) da população nas instituições bancárias. Por último, as relações de confiança entre organizações e entre trabalhadores do mesmo banco também são importantes. Um banco não está sozinho no setor, logo as relações interorganizacionais consideram-se importantes. As relações intraorganizacionais melhoram o desempenho da empresa e a confiança entre as partes leva a um melhor ambiente de trabalho, evitam conflitos no local de trabalho e levam a uma redução de custos dado que fazem com que as tarefas fluam melhor e com mais rapidez (Rodrigues, 2021).

Barney (1997) defende a visão baseada em recursos que relaciona as competências e recursos da organização com a obtenção de vantagens competitivas sustentáveis em relação aos concorrentes. Uma empresa obtém uma vantagem competitiva quando, por exemplo, aplica uma estratégia que não é aplicada por mais nenhuma entidade, obtendo então uma vantagem competitiva sustentável quando nenhuma das restantes empresas consegue imitá-lo, e a confiança intraorganizacional, isto é, a confiança entre colaboradores da mesma organização pode proporcionar essas vantagens. Segundo a teoria de Barney (1997), um recurso para proporcionar vantagens competitivas sustentáveis, deve ser raro, tem de gerar valor e tem de ser difícil de substituir ou duplicar.

Tendo em conta estas três características, Barney (1997) relaciona as três características referidas com o desempenho económico da empresa e constata que, quando uma empresa obtém um recurso que seja raro, valioso e inimitável, este gera um desempenho económico acima do normal e este recurso faz com que a organização tenha uma vantagem competitiva sustentável até que algum dos concorrentes consiga imitá-la. Neste sentido, quando as equipas de trabalho têm boas relações de confiança, leva a que a própria equipa de trabalho seja uma fonte de obtenção de vantagens competitivas sustentadas. Segundo Rodrigues (2012), um recurso tangível é relativamente fácil de imitar, e assim sendo, raramente cria vantagens competitivas sustentáveis, contrariamente aos recursos intangíveis que são de difícil imitação e duplicação. E a confiança entre colaboradores, as boas práticas de trabalho em equipa e a confiança dos consumidores na empresa é algo difícil de replicar.

Assim sendo, a confiança assume um papel vital em certos momentos nas relações no setor bancário. Entre os clientes e instituição bancária, entre colaboradores da mesma instituição e entre a instituição bancária e outros bancos e empresas.

Rodrigues (2021) aponta que a reputação da organização é um dos fatores primordiais para o bom funcionamento de uma empresa. As organizações podem melhorar a sua reputação, ao analisarem os níveis de confiança dos consumidores sobre as práticas da empresa pela perspectiva dos próprios clientes (Walsh et al., 2009). Neste sentido, ao analisarem a perspectiva dos consumidores, estas podem tomar medidas específicas para melhorarem a sua reputação e, conseqüentemente, melhorarem as relações de confiança com os clientes. A segunda razão principal para o bom funcionamento de uma organização, segundo Rodrigues (2021) é a credibilidade da informação financeira prestada uma vez que, “ao colocar em questão a informação financeira, toda a arquitetura dos negócios é questionada e geradora

de disfunções nos mercados.” (Rodrigues, 2021, p. 31), isto é, a referida falta de credibilidade afeta não só a empresa em causa, mas também pode afetar a economia. A reputação da empresa e a credibilidade da informação financeira da organização estão altamente relacionados com a confiança dos clientes na mesma. É por este motivo que Rodrigues (2021) recorre a uma lenda popular da Grécia antiga para explicar esta relação ao comparar a confiança na informação financeira com um nó górdio. Um nó górdio, metaforicamente, representa um problema que pode trazer muitas vantagens aos que consigam desvendá-lo, mas que aparenta ser difícil de solucionar, no entanto, pode ser resolvido com inteligência e eficácia.

O autor acredita que existem paralelos entre a lenda do nó górdio e a confiança na informação financeira uma vez que a confiança é um aspeto vital para uma empresa dado que esta leva a um melhor desempenho no seu dia a dia e a confiança na informação prestada pela empresa é a base dos seus negócios. A confiança pode, à primeira vista, ser um tema complexo para uma empresa, contudo, existem medidas relativamente simples para assegurar que a mesma faça parte das relações da empresa com o cliente. Seguindo essas medidas, a organização garante melhorias na sua reputação e na credibilidade da sua informação financeira. E, por estas razões, Rodrigues (2021) afirma que a confiança é o nó górdio da informação financeira. A falta de confiança na informação financeira prestada pela empresa pode ser consequência de uma má gestão e práticas negativas por parte da chefia da organização. Este fenómeno origina-se, entre outros motivos, dos escândalos mediáticos das últimas duas décadas sobre manipulação de resultados (Rodrigues, 2021).

No presente capítulo foi efetuado o exercício de imaginar um cenário sem instituições financeiras. Este é um exercício meramente académico dado que tal cenário seria impraticável e impossível. No entanto, as consequências provenientes de um setor sem relações de confiança ou com relações de confiança destruídas, como é o exemplo das corridas aos depósitos, demonstram-se fatais para o setor. Uma relação de confiança demora tempo a construir, mas é facilmente destruída, neste sentido, os bancos têm de tomar medidas para construir e manter uma boa reputação. As consequências da falta de confiança foram sentidas ao longo da história recente, até em Portugal, com dois casos mediáticos ao longo da década de 2010. É por este motivo que, no próximo capítulo, será realizada uma revisão da literatura com o intuito de apresentar as medidas que um banco pode tomar para construir, reconstruir e manter relações de confiança com os clientes. Por outras palavras, no próximo

capítulo serão apresentadas medidas para desfazer o nó górdio da confiança no setor bancário.

2.4. A Confiança e as Instituições Bancárias

No presente capítulo será indicado qual o papel das instituições na construção de relações de confiança com os seus clientes. Nomeadamente, serão apresentadas quais as medidas que as instituições bancárias devem tomar para reforçar um ambiente de confiança no setor bancário. Será também exposta a maneira como essas medidas influenciam as relações de confiança com os clientes.

North (1990) reitera a ideia, já exposta anteriormente no presente trabalho, que o desempenho e evolução das instituições afetam o desempenho da economia dos seus respetivos países. As instituições, segundo North (1990) são as regras do jogo de uma sociedade, isto é, as instituições moldam as interações humanas. A existência de instituições na sociedade mitiga a incerteza ao proporcionar estruturas para o dia a dia e estas ainda facilitam as interações sociais, políticas e económicas. As instituições facilitam, por exemplo, a compra de um automóvel, a criação de uma empresa ou facilitam, também, o pedido de um empréstimo (North, 1990).

Rodrigues (2021) aponta que o conceito de instituição é relativamente difícil de definir dado que é um conceito lato. Não é relevante analisar o conceito de instituições ao detalhe, visto que este não é o foco do estudo, contudo, as instituições podem ser vistas como instituições formais ou informais. As instituições formais podem ser, como por exemplo, as instituições financeiras ou as próprias leis impostas pelo Estado. Por outro lado, as instituições informais passam mais pelos comportamentos esperados por terceiros (North, 1990). Para o presente trabalho as instituições formais são as mais relevantes visto que é focado nas instituições bancárias. Uma instituição bancária, à semelhança das outras instituições, também facilita a vida em sociedade. Estas instituições facilitam o processo de canalização dos fundos dos agentes excedentários para os agentes deficitários, isto é, facilitam o depósito de fundos e facilitam a obtenção de empréstimos.

A confiança nas relações bancárias, incluindo a confiança nas informações emitidas pelas organizações é vital para o sistema bancário e Rodrigues (2021) afirma que a garantia de confiança tem que partir das próprias instituições. Tendo em consideração a definição de

instituição apresentada anteriormente, estas instituições referidas por Rodrigues (2021) podem ser entendidas como os próprios bancos ou como os órgãos de supervisão e regulação. No presente subcapítulo o foco assentará sobre as medidas que os bancos podem tomar para garantir essas relações de confiança e, no seguinte subcapítulo o foco incidirá no papel dos órgãos de supervisão e regulação.

Vários artigos estudam a variável confiança como uma causa que leva a melhores relações com os clientes e a uma melhor reputação da empresa. No entanto, existem também variáveis que influenciam a confiança dos consumidores na organização. Os investigadores Skavarciany e Iljins (2015) apresentam sete dessas variáveis e mencionam o conceito de *change management* associado a estas variáveis.

Change management, ou gestão de mudanças, está associado com o processo de adaptação que uma organização tem que realizar constantemente. Esta gestão não está relacionada com a solução de problemas, está, por outro lado, relacionada com o processo de evitar problemas futuros (Skavarciany & Iljins, 2015). Esta gestão é fundamental, especialmente para a continuidade de uma instituição financeira graças às constantes mudanças que o setor bancário enfrenta. A gestão de mudanças é definida como o processo sistemático e contínuo de alteração de práticas, objetivos, processos produtivos e estratégias para melhorar o desempenho da organização e reduzir as consequências negativas que essas mudanças podem proporcionar (Skavarciany & Iljins, 2015). Por outras palavras, *change management*, dentro de uma empresa, serve para tornar a organização menos avessa às mudanças e munidas de práticas mais modernas.

No estudo realizado por Skavarciany e Iljins (2015), os investigadores procuram analisar o papel da gestão de mudança na criação de relações de confiança nos bancos comerciais. Para tal, os autores começaram por realizar um inquérito onde questionam um grupo diversificado de clientes do setor bancário quais os fatores que os influenciam a confiar ou não numa instituição bancária. Entre as várias respostas, destacam-se os sete fatores mais mencionados. A transparência da informação do banco e a imagem da instituição financeira, incluindo as campanhas de *marketing* justas e verdadeiras são os fatores, segundo Skavarciany e Iljins (2015), que mais influenciam positivamente os clientes a confiar no banco. A valorização, por parte da organização, dos seus clientes leais e mais antigos é outro fator importante, nomeadamente através de regalias atribuídas a clientes de longa data. A reputação do banco e a sua aparente segurança, neste estudo, são definidos como fatores que levam à confiança

dos clientes na organização. Os dois últimos fatores estão relacionados com a satisfação dos clientes com os serviços de atendimento, sejam estes presenciais ou *online*, e com a competência e honestidade dos colaboradores do banco.

Dada a importância da confiança para o desempenho de um banco, numa perspectiva de gestão de mudanças, este tem de priorizar alterações com o objetivo de aumentar os níveis de confiança do consumidor. Com o intuito de aumentar os fatores de confiança dos clientes no banco, Skavarciany e Iljins (2015) apresentam medidas concretas que os bancos podem tomar para aumentar esses índices.

A medida que mais influencia a boa percepção que os clientes têm do banco, segundo Skavarciany e Iljins (2015), é o empenho da gestão de topo da instituição. Este empenho traduz-se em planeamentos de curto e longo prazo que levam a decisões e adaptações das políticas e estratégias do banco consoante a realidade do setor e da conjuntura económica. Estas mudanças influenciam, positivamente, a reputação do banco, a sua imagem, a segurança da instituição e a transparência da informação que, segundo Skavarciany e Iljins (2015) são fatores que, por sua vez, aumentam a confiança dos consumidores na organização.

A visão do banco, que reflete o que a organização deseja alcançar e os seus objetivos, e um planeamento claro e transparente dessa visão é uma medida que melhora a percepção que o público tem sobre a imagem do banco. Esta medida compreende, entre outros aspetos, o estudo dos riscos a que o banco está exposto e a delimitação de uma estratégia para minimizar esses riscos maximizando o lucro (Skavarciany & Iljins, 2015).

Tradicionalmente, existe a ideia de que a comunicação é a base de uma relação saudável e tal aplica-se ao mundo organizacional. Segundo Skavarciany e Iljins (2015), uma boa comunicação interna e externa leva a maiores níveis de confiança com os seus clientes. Dentro da empresa, a gestão de topo do banco deve comunicar aos seus colaboradores quais as mudanças e projetos futuros que estão a ser planeados para que os mesmos estejam preparados para os mesmos. Deste modo, todos os colaboradores estão em sintonia com os valores e projetos da empresa o que leva a um aumento da competência dos trabalhadores do banco, um dos fatores que potencia os clientes a confiarem na organização. Outra medida que um banco deve tomar é a motivação dos seus colaboradores. Uma equipa de trabalhadores motivados oferece um melhor serviço o que leva a um aumento da satisfação dos clientes.

A comunicação com o exterior também é importante, tanto com os clientes como com o público em geral. Ao comunicar os projetos e mudanças futuras aos clientes estes sentem-se valorizados (Skavarciany & Iljins, 2015) o que aumenta a satisfação dos mesmos com os serviços prestados pelo banco e melhora também a transparência da informação da organização algo que é valorizado pelo consumidor.

O envolvimento dos clientes e a participação dos mesmos nas decisões e processos do banco leva a uma maior satisfação dos mesmos em relação aos serviços prestados pela organização e é uma maneira de privilegiar clientes leais (Skavarciany & Iljins, 2015). Este processo pode ser efetuado pela recolha de *feedback* dos clientes, principalmente dos clientes mais antigos, e tomar medidas para responder a esses pareceres caso estes sejam exequíveis e se alinhem com os princípios do banco.

Por fim, o investimento em inovação é outra medida importante numa perspetiva de construir relações de confiança com o público. A inovação pode potenciar a segurança do banco, pode tornar o *website* do banco mais intuitivo e fácil de navegar e facilita os serviços que já são prestados totalmente *online* (Skavarciany & Iljins, 2015).

Uma instituição é apenas fiável, na perspetiva dos clientes, quando a instituição cumpre com as expectativas legítimas que os clientes depositam na mesma (Rodrigues, 2021) e, segundo o autor existem três medidas para construir uma relação de confiança junto dos clientes: através de códigos de ética, de boas práticas de *corporate governance* e através de diálogo entre as partes interessadas.

Os códigos de ética refletem os valores da organização e hoje em dia todas as empresas de grandes dimensões têm, de uma maneira ou de outra, uma declaração dos seus valores ou códigos de conduta (Rodrigues, 2021). Essas declarações aparecem, muitas vezes, em formato de códigos de ética. As declarações de valores referidas refletem o esforço da empresa em tornar público os valores que todos os colaboradores da empresa seguem e quais os padrões de conduta que a empresa quer que estejam associados com a mesma (Rodrigues, 2021). Os códigos referidos são conhecidos como códigos de ética organizacionais, regidos pela própria organização. Contudo, existem também códigos de ética profissionais e setoriais. Os códigos profissionais “definem as atividades e comportamentos de uma determinada atividade” (Rodrigues, 2021, p. 44), normalmente regidos por uma Ordem profissional. Este é o caso do Código Deontológico dos Contabilistas Certificados elaborado pela Ordem dos Contabilistas Certificados que visa estabelecer um conjunto de princípios

pelo qual os contabilistas devem seguir para salvaguardar o bom funcionamento do processo contabilístico e os interesses de todos os envolvidos, este conjunto de normas garante ainda a existência de parâmetros éticos no desempenho da atividade. Os códigos de ética setoriais, segundo Rodrigues (2021), são específicos para um setor de atividade.

Não obstante as críticas aos códigos de ética, estes promovem uma atuação desejável por parte dos colaboradores da organização (Rodrigues, 2021), o que reflete uma imagem positiva da empresa e isso é algo que os clientes valorizam. Esta é a base de uma relação de confiança entre o cliente e a organização.

A premissa de que um ambiente de confiança dentro da empresa leva a melhores relações com os clientes é algo reiterado ao longo da presente dissertação e, o diálogo constante entre as partes interessadas é uma providência a tomar para atingir esse fim. Rodrigues (2021) idealiza que o diálogo entre partes interessadas deve fazer parte do processo interno de gestão da confiança da empresa. O autor afirma que, no processo de definição de objetivos organizacionais, deve existir um diálogo entre todos os constituintes organizacionais, que estes tenham igualdade de oportunidade no decorrer do diálogo e que estes, posteriormente, assumam o compromisso de cumprir os objetivos estipulados entre os envolvidos na empresa (Rodrigues, 2021). Com um processo de definição de objetivos estipulado pelos princípios mencionados, todos os envolvidos na organização têm um objetivo comum e sentem que as suas vozes são ouvidas na organização criando um ambiente de trabalho ideal. O diálogo entre partes interessadas, contudo, não se restringe ao diálogo intraorganizacional, este também deve ocorrer com os agentes externos. A comunicação com os clientes é também importante visto que cria uma proximidade entre os clientes e a empresa.

Corporate Governance, ou governo das sociedades, é um conceito relacionado com a maneira como a gestão da empresa é efetuada e com a maneira como as responsabilidades são distribuídas dentro da mesma. Num documento onde são apresentados os princípios de *corporate governance* para os bancos, o *Bank for International Settlements* (2015), ou BIS, define o conceito como um conjunto de relações entre os gestores da empresa, o seu conselho de administração e os *stakeholders*. Além de proporcionarem uma estrutura que leva à definição dos objetivos da organização, estas relações permitem a definição de meios para atingi-los e a realização de um acompanhamento da performance da organização. Um *corporate governance* efetivo é vital para o bom funcionamento do setor bancário e,

consequentemente, da economia como um todo (BIS, 2015) visto que o bom funcionamento dos bancos é vital para a estabilidade financeira.

O objetivo principal de *corporate governance* num banco comercial deve passar pela proteção dos interesses dos seus depositantes (BIS, 2015). Como foi referido, através das relações de *corporate governance* são alocadas as responsabilidades pelas quais a empresa opera. Neste processo é estabelecida a maneira como a estratégia do banco e os seus objetivos são delineados, como os colaboradores são escolhidos e supervisionados e a forma como a gestão do dia a dia da organização é conduzida (BIS, 2015). Outra função do governo da sociedade, segundo o BIS (2015), é a preocupação com o alinhamento da cultura organizacional com as expectativas externas, que a empresa cumpra as leis e regulações em vigor e que siga uma postura baseada na integridade.

Existem algumas regras gerais que, quando seguidas pelas entidades, levam a medidas de um *corporate governance* aconselhável e o BIS (2015) aponta alguns desses princípios. Alguns dos princípios frisados pelo BIS estão relacionados com o organograma da empresa. As responsabilidades do órgão de administração da organização têm de estar delineadas de maneira clara dado que são estes que são os primeiros responsáveis pelo banco (BIS, 2015). Estes aprovam e supervisionam a implementação da estratégia da organização e a cultura organizacional da mesma. Para que sejam verificadas boas práticas de *corporate governance* dentro da empresa é também importante que cada um dos gestores de topo esteja alinhado com a cultura organizacional da empresa e que estes tenham competências para ocuparem os cargos que ocupam (BIS, 2015).

A relação entre o banco e o risco é inerente à atividade do dia a dia do mesmo. Para tal, os bancos têm de ter um departamento de gestão de risco independente e eficiente e este departamento deve ser liderado pelo *Chief Risk Officer* (CRO) (BIS, 2015). A preocupação do banco, e mais especificamente do departamento mencionado, deve assentar na identificação, acompanhamento e controlo dos riscos a que o banco está exposto. Este deve ainda adaptar as suas políticas relacionadas com o risco consoante as mudanças da conjuntura do setor e da economia no geral (BIS, 2015). O *Bank for International Settlements* (2015) ainda menciona a importância da comunicação por parte do departamento de gestão de risco das novidades relacionadas com a política de risco da empresa para os restantes departamentos da organização, mais especificamente para a gestão de topo.

O risco de *compliance* é algo que preocupa o banco dado que pode resultar em perdas derivadas de multas ou até perdas reputacionais. Este risco resulta da possibilidade do banco ser prejudicado por não cumprir leis ou regulações gerais ou específicas do setor financeiro. Neste sentido, é importante que o banco tenha um departamento de *compliance* que aprova os processos e políticas do mesmo e se estes estão de acordo com as leis, regulamentos e políticas internas do banco (BIS, 2015). Esta função assegura a imagem de integridade do banco com o exterior e mitiga certos riscos a que a organização está exposta.

Estes princípios mencionados levam a boas práticas internas de gestão da empresa o que potencia boas relações com o cliente. Ainda recorrendo ao documento do *Bank for International Settlements* (2015) serão discriminados dois dos pontos mais importantes presentes no mesmo: os valores e a cultura organizacional e o papel do CRO.

Segundo o documento publicado pelo BIS (2015), uma cultura organizacional é pautada por boas práticas de gestão quando são impostos princípios e normas éticas e responsáveis. Existe uma ligação direta, no caso dos bancos, entre as regras éticas e a sua relação com o risco (BIS, 2015), uma vez que a absorção de riscos, como já foi estipulado, é uma das funções principais do banco. Contudo, esta função deve ser realizada com boas práticas internas e essas devem ser estipuladas pela gestão de topo da instituição financeira (BIS, 2015).

O “tom da cultura organizacional deve originar da gestão de topo da empresa” (BIS, 2015, p. 9) e para tal os gestores de topo devem ter em atenção alguns aspetos. Estes devem impor os valores organizacionais que guiam a atividade do banco e devem acompanhar diretamente o cumprimento desses valores por parte dos colaboradores (BIS, 2015). Deste modo é criada uma expectativa de como a organização pratica corretamente os seus negócios. A implementação de uma política de risco adequada é outra medida essencial para haver boas práticas de *corporate governance* na instituição. Esta política deve impor limites ao risco tomado pelo banco e deve estabelecer que o mesmo não tolera exposições excessivas a riscos (BIS, 2015). A gestão de topo tem ainda de garantir que todos os colaboradores tenham conhecimento dos valores organizacionais da instituição e das consequências a que estes estão sujeitos caso não os sigam (BIS, 2015). Uma boa maneira de garantir a passagem desta informação é, por exemplo, através dos códigos de ética.

Um dos princípios indicados pelo *Bank for International Settlements* (2015) para que uma organização tenha um *corporate governance* consciente é a existência de um CRO, ou um

diretor de risco, que é responsável pela implementação e desenvolvimento do departamento de gestão de risco do banco. Esta função inclui, entre outras, a contínua preocupação com os conhecimentos e capacidades dos colaboradores e a contínua adaptação das políticas e processos internos relacionados com a exposição ao risco e a melhoria dos sistemas de gestão de risco (BIS, 2015). O CRO deve trabalhar diretamente com a gestão de topo do banco para estipular os limites de exposição do risco que a instituição pode absorver (BIS, 2015).

Ao longo do presente subcapítulo foram indicadas medidas que os bancos podem tomar para garantirem um bom funcionamento interno e, conseqüentemente, para garantirem boas relações com os clientes. Após a realização da revisão de literatura sobre este tema, ficou claro que as medidas mais mencionadas estão relacionadas com o comportamento da gestão de topo da organização. Para construir relações de confiança com os consumidores, a gestão de topo tem de garantir que todos os colaboradores estão alinhados com os valores da organização dado que, não é possível construir boas relações de confiança com o exterior se, dentro das organizações não exista um ambiente adequado para tal. Além disso, todas as medidas apresentadas ao longo deste capítulo acabam por estar relacionadas com a gestão de topo dado que é esta que deve implementar tais medidas. Dada a facilidade com que uma relação de confiança é destruída e tendo em conta as drásticas conseqüências provenientes dessa perda, a manutenção dessas relações deve ser uma prioridade principal do banco.

2.5. A Confiança e os Organismos de Regulação e Supervisão

No capítulo anterior foram descritas medidas que os bancos podem tomar para reforçar a confiança da população no setor bancário e o presente capítulo incide sobre as medidas que os organismos de regulação e supervisão podem tomar para fortalecer as relações de confiança no setor. Estas medidas devem ser desempenhadas tanto pelos organismos de supervisão e regulação nacionais como pelos organismos supranacionais.

De modo a assegurar que os reguladores e supervisores não sejam a fonte da falta de confiança da população no setor bancário, estes também devem seguir um padrão de comportamento desejável. Para tal, existem códigos de conduta e de ética a nível da regulação e supervisão. Estes códigos existem tanto a nível nacional como a nível europeu, como é o caso do “Código de Conduta dos Altos Responsáveis do Banco Central Europeu” publicado pelo BCE (2019). O código mencionado estipula os princípios e regras habituais

deste tipo de documento como é o caso do princípio da integridade, do sigilo profissional, da independência, entre outros princípios. Estas regras existem com o objetivo de, como é mencionado no artigo 3º. do presente código, “manter e promover a confiança do público no BCE” (BCE, 2019, p. 4). Códigos de conduta como este são importantes para assegurar que, também ao mais alto nível de supervisão, existem padrões de ética a seguir.

Davis (2014) é um dos vários autores que analisou as causas e consequências da crise financeira que se iniciou no final da década de 2000. A crise em questão pode ser estudada através de diversos ângulos, contudo, o estudo de Davis (2014) foca na maneira como a regulação financeira respondeu ao evento e na maneira como a crise influenciou a evolução dos mecanismos de regulação. A primeira preocupação da regulação financeira face à crise, segundo Davis (2014), foi a tentativa de reforçar a confiança da população no setor bancário através de medidas como a garantia de uma certa percentagem dos depósitos dos clientes de bancos falidos, entre outras medidas. O autor reitera a ideia que os órgãos de regulação e supervisão financeira têm um papel essencial para assegurar a confiança da população no setor bancário.

Os autores Casu et al. (2015) acreditam que o setor bancário é um dos setores da economia regulado de forma mais exaustiva, o que desperta opiniões variadas e opostas sobre o tema. No entanto, a importância das funções praticadas pelos organismos de regulação e supervisão é irrefutável e o presente capítulo apresenta as funções desempenhadas pelos mesmos. Em primeiro lugar é necessário definir o termo de regulação e supervisão. No dia a dia estes dois termos são usados como sinónimos, mas, na realidade, têm significados diferentes. A regulação financeira dita as regras que as instituições financeiras têm de cumprir enquanto a supervisão financeira se preocupa com o acompanhamento do comportamento das instituições financeiras e se estas estão a cumprir as regulações em vigor (Casu et al., 2015). Estes são dois termos que não existem um sem o outro.

Portugal tem um modelo de regulação especializada, isto é, tem uma entidade reguladora para cada um dos segmentos do setor financeiro. Atualmente, o Banco de Portugal regula e supervisiona o setor bancário, a ASF ocupa-se com a supervisão do setor segurador e a CMVM realiza a supervisão dos mercados de capitais. A publicação do Banco de Portugal (2016) sobre a evolução do modelo de supervisão de Portugal e o seu contexto a nível europeu apresenta as vantagens e desvantagens do modelo de regulação especializada e ainda a importância da criação do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF) uma

vez que os três organismos de regulação e supervisão têm de colaborar entre si dada a elevada complexidade do setor financeiros e a interligação dos três segmentos. O modelo de regulação especializada é dotado de uma maior especialização de cada órgão de supervisão no seu segmento e estes conseguem atuar de maneira mais ágil (Banco de Portugal, 2016). Dada a interligação entre os três segmentos do setor financeiro, este modelo pode não ser o mais adequado caso não exista cooperação entre os três organismos ou caso exista conflitos entre os reguladores de cada segmento (Banco de Portugal, 2016). Contudo, num modelo de regulação especializada, se os três órgãos comunicarem entre si este demonstra ser o modelo mais eficiente.

O Banco de Portugal funciona então como supervisor das instituições que operam no setor bancário, supervisor do sistema financeiro e a sua estabilidade e órgão que realiza intervenções dirigidas à reestruturação financeira de instituições que enfrentam problemas financeiros (Banco de Portugal, 2016). A supervisão das instituições que atuam no setor bancário inclui a supervisão comportamental e supervisão prudencial. A supervisão comportamental do BdP preocupa-se com os deveres de conduta das instituições zelando pela qualidade e veracidade da informação prestada pelas instituições referidas e a supervisão prudencial preocupa-se, entre outros fatores, com a solvabilidade e liquidez da instituição (Banco de Portugal, 2016).

Os três órgãos de supervisão têm de estar sintonizados dada a interligação entre os seus setores. A CMVM preocupa-se com a “supervisão dos mercados de valores mobiliários e das atividades financeiras que aí se realizam” (Banco de Portugal, 2016, p. 41), neste sentido a CMVM tem uma supervisão de carácter horizontal, isto é, pode supervisionar instituições do setor bancário e do setor segurador. Esta comissão é importante para o setor bancário dado que este supervisiona as instituições financeiras que participem no mercado de valores mobiliários e que transacionam produtos financeiros em mercados de valores. Em 2000 foi criado o CNSF que garante a existência de uma estrutura de supervisão especializada de supervisão financeira para cada setor do sistema financeiro, isto é o setor bancário, segurador e de mercados de valores mobiliários, com a garantia que as três autoridades de supervisão vão cooperar entre si (Banco de Portugal, 2016). O CNSF não é uma pessoa coletiva pública e tem uma natureza e estrutura largamente informal, deste modo, este conselho apresenta apenas orientações e diretrizes que não são juridicamente vinculativas (Banco de Portugal, 2016). Contudo, este conselho funciona como elo de ligação entre os três órgãos.

O bom funcionamento do setor bancário depende do nível de confiança da população no mesmo e, uma das funções da regulação financeira é a garantia que os consumidores confiam no setor (Casu et al., 2015). O processo de regulação financeira assegura a estabilidade financeira, protege os consumidores e garante que os interesses dos clientes dos bancos estão protegidos face às práticas das instituições financeiras (Casu et al., 2015), dado que os primeiros são os utentes mais frágeis do setor bancário e assim, a regulação garante uma equidade na relação entre os clientes e as instituições. Graças aos impactos sociais que advêm da falência de um banco, e posterior efeito de contágio, a garantia da estabilidade financeira é a razão principal para a existência de regulação financeira (Casu et al., 2015).

A regulação e supervisão financeira podem ser subdivididas entre a microprudencial e macroprudencial, estas preocupam-se com aspetos diferentes da regulação e supervisão financeira, contudo, o objetivo principal de ambas é visar a estabilidade financeira. Resumidamente, a supervisão macroprudencial preocupa-se com o sistema bancário como um todo e a microprudencial preocupa-se com o comportamento de cada instituição financeira individual (Casu et al., 2015). A supervisão macroprudencial preocupa-se com a redução dos riscos sistémicos, isto é a redução do efeito contágio, neste sentido, as medidas tomadas para reduzir os impactos e a ocorrência de corridas aos depósitos são da responsabilidade da mesma (Casu et al., 2015), como é o exemplo da criação do fundo de garantia de depósitos. Por outro lado, a supervisão microprudencial, acompanha o comportamento das instituições financeiras individualmente e se as mesmas estão a cumprir com as regulações impostas. A supervisão microprudencial aparece como a quarta linha de defesa da solidez financeira de um banco segundo um documento publicado pelo Banco de Portugal (2019).



- Gestão
- Fiscalização
- Auditoria externa
- Supervisão

Figura 2.5.: Linhas de defesa da estabilidade financeira

Fonte: Banco de Portugal (2019, p. 5)

Como foi referido, a supervisão microprudencial preocupa-se, também, com a estabilidade financeira, mas numa perspetiva individualizada de cada instituição. Neste sentido, o Banco de Portugal (2019) apontou as quatro linhas de defesa, apresentadas na Figura 2.5., que zelam pela solidez financeira de cada instituição. As quatro linhas de defesa são, então, a gestão do banco ou órgão de administração, a fiscalização interna, a auditoria externa e, por último, a supervisão microprudencial. Nenhuma das três primeiras linhas de defesa pode ser substituída pela supervisão microprudencial (Banco de Portugal, 2019), isto é, as quatro linhas de defesa devem funcionar em conjunto para prevenir acontecimentos que comprometam a solidez do banco. A linha de defesa mais importante é o órgão de administração da instituição dado que este garante uma gestão adequada e prudente (Banco de Portugal, 2019). É da gestão de topo, como já foi referido no capítulo anterior referente a *corporate governance*, que o exemplo é estabelecido, isto é, são estes que devem, impulsionar as boas práticas na organização. A segunda linha de defesa mais importante é a fiscalização interna que deve, entre outras funções, "fiscalizar a administração da sociedade, verificar a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhe servem de suporte" (Banco de Portugal, 2019, p. 8). Nesta linha de defesa estão incluídas auditorias internas e o departamento de *compliance*. O auditor externo funciona como a terceira linha

de defesa que garante a solidez financeira de uma instituição, este garante a qualidade da informação financeira e atribui uma credibilidade externa das demonstrações financeiras da organização (Banco de Portugal, 2019). O documento publicado pelo BdP e redigido pelo antigo governador do BdP, Carlos da Silva Costa, atribui a esta linha de defesa o papel de “restabelecer a confiança nos e dos mercados” (Banco de Portugal, 2019, p. 9) uma vez que reduzem os riscos das demonstrações financeiras estarem com a informação distorcida o que acaba por afetar as parte interessadas na instituição resultando na perda de confiança na mesma.

Estas linhas de defesa funcionam como muralhas para salvaguardar a solidez financeira da instituição financeira. Neste sentido, caso a primeira muralha falhe, a segunda muralha lá estará para salvaguardar o bem-estar financeiro da instituição. Em último caso, e caso as três linhas de defesa anteriormente mencionadas falhem, chegamos à quarta linha de defesa, a supervisão microprudencial. A esta linha de defesa compete a criação de mecanismos com o objetivo de mitigar os riscos que comprometem a solidez financeira (Banco de Portugal, 2019). Estes mecanismos reduzem a probabilidade de uma instituição entrar em falência, o que pode colocar em causa as poupanças dos clientes e a estabilidade do setor financeiro (Banco de Portugal, 2019). As quatro linhas de defesa devem atuar em simultâneo e, idealmente, nenhuma delas deve falhar com vista à solidez financeira da instituição financeira individual o que contribui para a solidez do sistema como um todo.

O risco de ocorrência de corridas aos depósitos é algo que tem impactos severos no sistema financeiro e Casu et al. (2015) apontam que as medidas, instauradas pelos órgãos de regulação e supervisão com o objetivo de minimizar a probabilidade da sua ocorrência e estas são consideradas medidas de supervisão macroprudencial. Estas medidas fazem parte de uma *financial safety net*, ou uma rede de segurança financeira e, segundo Casu et al. (2015), este sistema contém cinco elementos. Este sistema faz com que problemas financeiros de um banco, ou no limite a falência de um banco, não comprometam a estabilidade do sistema financeiro do país (Casu et al., 2015). Esta rede de segurança inclui então cinco medidas, incluindo a própria regulação e supervisão financeira, a criação de um fundo de garantia de depósitos, o empréstimo de fundos a instituições financeiras que enfrentam problemas financeiros, a criação de medidas de resolução financeira de bancos que chegam à insolvência e, por fim, é necessário a existência de cooperação entre todos estes elementos (Casu et al., 2015). As medidas que combatem as corridas aos depósitos são vitais para garantir a confiança da população no setor bancário dado que estes sentem-se

protegidos mesmo que o seu banco falhe. Sendo esse um dos objetivos principais da regulação financeira.

O fundo de garantia de depósitos varia de país para país, incluindo entre os membros da União Europeia dado que não existe um fundo de garantia que englobe todos os países membros. Este fundo certifica que a totalidade ou parte do depósito do cliente está segura caso o banco entre em falência (Casu et al., 2015). Outra vertente da rede de segurança financeira criada pela regulação financeira é o empréstimo de fundos aos bancos que tenham dificuldades e não conseguem financiar-se de outra maneira. Para que a rede de segurança financeira funcione em tempos de crise é necessário que exista uma comunicação eficiente e cooperação entre todos os elementos do sistema mencionado a nível nacional, contudo, alguns autores defendem a necessidade de cooperação no que diz respeito à regulação financeira a um nível internacional. Segundo Casu et al. (2015) a crise financeira do final da década de 2000 evidenciou a falta de coordenação deste sistema devido à falta de harmonização dos processos de regulação a nível nacional e a nível internacional.

Apesar da importância da rede de segurança financeira, mesmo funcionando perfeitamente e com cooperação entre todos os seus elementos, esta pode apresentar algumas limitações. As limitações da regulação financeira não colocam em causa a urgência e importância da regulação e supervisão, contudo, são pontos negativos que existem. Casu et al. (2015) referem que a regulação financeira pode criar *moral hazards*, definidos pelos autores como alguns problemas que advêm da regulação financeira onde os agentes não atuam com tanta cautela dado que estão protegidos das consequências negativas das suas ações. Por exemplo, ao receberem empréstimos do órgão de regulação quando enfrentam dificuldades financeiras, os bancos podem atuar com riscos desmedidos dado que seriam salvos caso enfrentassem problemas (Casu et al., 2015). Neste tópico é também introduzido o termo *too big to fail*, utilizado para definir as instituições financeiras que, dado as suas dimensões, se entrassem em falência representam um risco enorme para as outras instituições financeiras e para o sistema financeiro graças ao efeito contágio. Alguns críticos da regulação financeira acreditam que, este sistema, torna os órgãos de regulação financeira vulneráveis às más práticas de gestores de grandes bancos, dado que estes podem tomar medidas de risco elevado para aumentar os seus lucros (Casu et al., 2015). Contudo, a regulação e supervisão financeira pode se precaver destes perigos ao acompanhar os comportamentos arriscados dos gestores dos grandes bancos.

Uma das funções da regulação e supervisão financeira é a garantia da estabilidade do sistema financeiro e minimizar as consequências que os riscos sistémicos trazem para a economia. Este princípio aplica-se aos organismos de regulação e supervisão nacionais bem como aos órgãos internacionais. A nível europeu existem organizações como o BCE que zelam pela segurança do setor bancário dos países da União Europeia. No processo de integração europeia, a União Europeia é uma união económica e monetária, sendo o próximo passo a criação de uma união bancária. Atualmente, os membros da União Europeia usufruem da livre circulação de bens, serviços, pessoas e capitais entre si, o que elimina o risco cambial entre os mesmos (Banco de Portugal, 2018). Além disso, desde 1 de janeiro de 1999, com a criação do euro, foi criada a zona euro em que os membros passaram a adotar uma moeda comum (Banco de Portugal, 2018). Contudo, como foi referido, os países membros da União Europeia não usufruem de uma união bancária. Os três pilares da união bancária são o Mecanismo Único de Resolução (MUR), o Mecanismo Único de Supervisão (MUS) e um fundo de garantia de depósitos único. A união bancária europeia não existe, atualmente, devido à dificuldade de aplicar um fundo de garantia de depósitos que abranja todos os países membros da União Europeia (Banco de Portugal, 2018).

O MUS está, atualmente, em funcionamento através do BCE e este é obrigatório para os países da zona euro (Banco de Portugal, 2018). O BCE trabalha em conjunto com as autoridades nacionais para garantir uma supervisão holística. Para assegurar uma supervisão mais efetiva, o BCE classifica as instituições de crédito de um país como significativas ou não significativas, através de um conjunto de características relacionadas com dimensão do banco, relevância económica da instituição, entre outros aspetos relevantes. As instituições significativas são supervisionadas pelo BCE e as restantes pelos órgãos de supervisão do respetivo país (Banco de Portugal, 2018). Mesmo que uma entidade seja considerada não significativa, esta pode, mesmo assim, ser supervisionada pelo BCE caso este considere oportuno (Banco de Portugal, 2018).

Outro pilar da união bancária, o MUR, constituído pelo Conselho Único de Resolução e as autoridades de resolução nacionais (Banco de Portugal, 2018), está em funcionamento desde janeiro de 2016. Este mecanismo coordena o processo de resolução das instituições de crédito que são supervisionadas pelo BCE, isto é, maioritariamente as instituições consideradas como significativas (Banco de Portugal, 2018), a resolução das restantes está sobre a alçada dos organismos nacionais de resolução. O MUR tem como um dos seus objetivos a resolução das instituições de crédito sem que a economia real, isto é a população,

seja prejudicada durante o processo (Banco de Portugal, 2018), contribuindo para o aumento da confiança da mesma no setor bancário.

O último pilar da união bancário é a existência de um fundo de garantia de depósitos a nível internacional e que abranja todos os estados membros da União Europeia. O fundo único mencionado ainda não existe atualmente. Existem, no entanto, fundos de garantia nacionais que asseguram até 100 000 euros por titular por banco, graças à diretiva 2014/49/UE do Parlamento Europeu.

O Banco de Portugal (2018) através de um artigo publicado e anteriormente referenciado, indica quais os benefícios que a união bancária proporcionaria aos países membros da União Europeia. Em épocas de crise, uma união bancária contribui para a redução das incertezas e contribui para um menor envolvimento dos estados membros, isto é, dos contribuintes, nas soluções adotadas (Banco de Portugal, 2018) o que acaba por não afetar diretamente os mesmos. A união bancária levaria a uma homogeneização da ação de supervisão em todos os países membros (Banco de Portugal, 2018), levando a um processo de supervisão mais justo e imparcial dado que, por vezes, os bancos e os Estados podem influenciar-se mutuamente, resultando em ações pouco imparciais. Todas estas vantagens reforçariam uma maior confiança nos setores bancários nacionais.

A iliteracia financeira é uma das causas que gera falta de confiança da população no setor bancário e uma campanha de educação financeira beneficiaria os bancos pelo reforço das relações de confiança com os clientes mas também dado que, segundo Bernheim, Garrett e Maki (2001), um elevado nível de educação financeira leva os adultos a participarem mais nos mercados financeiros e os jovens a pouparem mais. Cabe, neste sentido, aos organismos de supervisão e regulação, como o Banco de Portugal, a promoção deste tipo de campanhas. A literacia financeira pode ser definida de várias maneiras. Para alguns autores, a literacia financeira é a capacidade que um indivíduo tem de compreender conceitos e mecanismos económicos ou do sistema financeiro, para outros, este conceito está relacionado apenas com a gestão que cada família faz do seu próprio dinheiro (Widdowson & Hailwood, 2007). O significado adotado para o contexto da presente dissertação é o conceito apresentado pelo Banco de Portugal (2023), em que o mesmo define literacia financeira como “uma combinação de conhecimentos, competências e comportamentos no domínio financeiro necessário para tomar decisões financeiras adequadas e alcançar o bem-estar financeiro individual” (Banco de Portugal, 2023, p. 12).

No artigo de Widdowson e Hailwood (2007), os autores estudam a importância da literacia financeira dos consumidores no bem-estar do sistema financeiro como um todo. Segundo a definição apresentada no parágrafo anterior, a literacia financeira leva, individualmente, a um bem-estar financeiro às famílias, contudo, os autores mencionados afirmam que a literacia financeira contribui também para o bem-estar de todo o sistema financeiro. Uma população com níveis elevados de literacia financeira toma melhores decisões a nível de contração de empréstimos, evitando o sobreendividamento (Banco de Portugal, 2010). Este fator expõe os bancos a menos riscos de incumprimento (Widdowson & Hailwood, 2007), tal risco aumenta com indivíduos que tomam decisões relacionadas com a contração de crédito sem prudência. Segundo Widdowson e Hailwood (2007), uma população com níveis altos de literacia financeira melhoram a qualidade dos serviços prestados pelo setor financeiro ao exigirem tal qualidade e condenarem comportamentos pouco prudentes em termos de exposição ao risco de algumas instituições financeiras. Graças à fasquia elevada dos consumidores, as instituições são obrigadas a ter atitudes prudentes na esfera da exposição e gestão dos riscos.

Ao promoverem campanhas de fomento da literacia financeira da população, os órgãos de regulação garantem que a população toma decisões prudentes e seguras e que compreende, de forma geral, os mecanismos do setor financeiro. Estas campanhas levam a uma melhoria da qualidade do setor financeiro e, um setor financeiro de qualidade é um setor que fomenta a confiança da população.

A garantia da estabilidade financeira é o objetivo principal da regulação e supervisão financeira. Apesar de algumas falhas da mesma nos últimos anos, seria impensável imaginar um sistema financeiro sem a presença da regulação financeira. O último capítulo incidiu, resumidamente, sobre o papel dos órgãos de supervisão e regulação na construção de relações de confiança no setor bancário. A conclusão principal do presente capítulo é que o simples acompanhamento destes órgãos sobre o setor bancário melhora a qualidade do setor. A promoção de campanhas de educação financeira é uma das medidas que os organismos de supervisão podem tomar para reforçar as relações de confiança no setor bancário. Os órgãos de regulação e supervisão financeira reforçam a qualidade do sistema financeiro e a qualidade do mesmo está diretamente ligada com a confiança da população no mesmo. Os órgãos de regulação têm de acompanhar a conjuntura económica, política e social para tomar medidas necessárias ao bem-estar do setor financeiro. Na segunda parte da dissertação, através da evolução dos Basel Accords e da regulação do BdP, serão apresentadas as

maneiras como alguns eventos afetaram as medidas tomadas pelas organizações competentes.

3. Medidas Tomadas pelas Instituições do Setor Financeiro

Ao longo da revisão de literatura foi reiterada a importância da existência de elevados níveis de confiança da população no setor bancário e foi exposta a ligação entre o bem-estar do setor financeiro com os níveis de confiança da população no mesmo. Neste sentido é do interesse das instituições que nele atuam a implementação de medidas e atitudes que garantam tanto o bem-estar financeiro como a confiança dos consumidores. No presente capítulo serão identificadas as medidas que alguns bancos portugueses e o Banco de Portugal tomam para reforçar a confiança no setor.

3.1. Instituições Financeiras

O método de investigação utilizado na presente dissertação apresenta uma limitação. O investigador apenas consegue observar e utilizar a informação que está ao seu alcance, isto é, a informação disponível publicamente. Neste sentido, para identificar as medidas tomadas pelos bancos no contexto da presente dissertação recorrer-se-á, maioritariamente, a documentos publicados pelos próprios bancos. Os bancos escolhidos no âmbito do presente estudo foram alguns dos maiores bancos portugueses, isto é, a Caixa Geral de Depósitos (CGD), o Santander, o Novobanco, o Banco Português de Investimento (BPI) e o Millennium BCP.

A primeira maneira de criar uma boa reputação com os clientes é garantir que os mesmos conhecem os valores da empresa e quais os padrões de conduta que a organização segue. Os códigos de ética constituem uma maneira comum de tornar isso possível e são também uma forma da gestão de topo do banco posicionar-se sobre a visão, missão e valores do mesmo. Os cinco bancos escolhidos têm, no seu *website*, e de fácil acesso, os seus códigos de ética publicamente disponíveis. Além de tornar público as normas de conduta e princípios éticos do banco, os códigos em questão demonstram quais as políticas da empresa referente às relações com os clientes. Este último tópico relacionado com a relação com os clientes será o aspeto mais abordado dos códigos de conduta nesta dissertação.

Os códigos consultados começam com o respetivo âmbito de aplicação, isto é, abordando o motivo da existência do código em questão e quais as pessoas que estão sujeitas aos princípios e normas do mesmo. Todos os cinco códigos de ética dos bancos mencionados

apontam, por palavras diferentes mas com o mesmo conteúdo, que o referido documento “acolhe e consagra o conjunto de princípios éticos e normas de conduta que devem reger a atuação de todos os empregados do banco e constitui um elemento referencial da política e programa corporativos de cumprimento” (Santander, 2021, p. 5). Deste modo, no Santander, todos os colaboradores do banco estão sujeitos às regras presentes no seu código de conduta e todos são obrigados a cumprir e conhecer as normas. Este é um dos pontos comuns nos cinco códigos consultados, todos os empregados da instituição estão sujeitos às suas regras, desde os órgãos de administração até aos colaboradores que atendem os clientes ao balcão diretamente.

Alguns dos códigos consultados apresentam ainda uma justificação sobre a existência dos mesmos onde apontam qual a importância do mesmo. O Santander afirma que o cumprimento do código geral de conduta e restantes normativos internos representam “um instrumento relevante para a prevenção do risco reputacional inerente ao incumprimento dos deveres a que a instituição e os colaboradores da mesma estão vinculados” (Santander, 2021, p. 5). A instituição Santander observa o código de conduta como uma ferramenta para mitigar o risco reputacional. Ao longo da revisão de literatura foi estipulado que a reputação da organização e a confiança dos consumidores na mesma está altamente relacionada e os códigos de conduta contribuem para o aumento de ambas as variáveis.

O banco BPI, por outro lado, aponta que o código de ética e conduta da instituição “contém a identificação da missão e dos valores do Grupo BPI e consagra as principais regras de conduta a observar pelo banco” (BPI, 2020, p. 2). Ao indicar a missão da organização no seu código de ética, o Grupo BPI, torna público o comportamento que os consumidores podem esperar do mesmo. O BPI (2020) aponta que, dada a importância dos bancos para o desenvolvimento social e cultural, o banco tem como missão a prestação de serviços de excelência e a criação de valor para os clientes, acionistas e a comunidade na qual se insere.

A Caixa Geral de Depósitos considera os valores, princípios e normas presentes no seu código de conduta como “basilares para o posicionamento ético da instituição e dos seus colaboradores” (CGD, 2022, p. 3). Os benefícios da conduta ética, segundo o próprio código de ética da instituição, passam pela “atração e fidelização de clientes, a satisfação das expectativas das partes interessadas, a diferenciação e consolidação reputacional e a gestão prudente dos riscos” (CGD, 2022, p. 4). Mais uma vez, o código de ética e conduta é

mencionado, pelas próprias instituições, como um meio para atingir bons níveis de reputação organizacional.

No código de conduta do Novobanco, estão também apresentados os objetivos do mesmo. Este tem o objetivo de tornar públicos os princípios pelos quais a instituição atua, promover que os colaboradores tenham uma conduta ética, promover a *compliance* com a legislação e regulamentação em vigor e a promoção de relações de transparência entre os colaboradores e os clientes (Novobanco, 2020).

Após a indicação dos objetivos e do âmbito de aplicação dos códigos, os mesmos passam a enumerar os princípios éticos e normas de conduta da instituição. Não é pertinente a indicação exaustiva de todos os artigos de cada código na presente dissertação. Contudo, serão expostos alguns dos artigos que incidem sobre, por exemplo, os conflitos de interesse, quais as situações que podem gerar imparcialidade por parte dos colaboradores e como proceder perante tais circunstâncias. Outro princípio indicado em todos os códigos consultados é o dever geral do segredo profissional que preconiza que os colaboradores do banco devem guardar segredo em relação a informações que não sejam de domínio público e que se referem ao banco ou a clientes e colaboradores do mesmo (Santander, 2021).

O estudo referido na revisão de literatura de Skavarciany e Iljins (2015), aponta medidas que levam a maiores níveis de confiança por parte dos clientes de uma empresa. Segundo os autores estes fatores são a transparência da informação, a imagem da instituição, a valorização dos clientes leais, a reputação do banco, a segurança do mesmo, a satisfação dos clientes com os serviços prestados pela organização e a honestidade dos colaboradores. Os códigos de ética redigidos pelas próprias organizações são maneiras eficazes de transmitir os valores da empresa e, os mesmos, contêm informações sobre as práticas do banco que potenciam a confiança dos clientes no mesmo.

A CGD, ao indicar a sua missão, realça o foco nos seus clientes como um dos seus pilares. A missão da CGD passa então pela “criação de valor para a sociedade portuguesa, prestando serviços bancários de qualidade aos clientes através do acesso a um conjunto diversificado de produtos e serviços financeiros de qualidade” (CGD, 2022, p. 8). Os valores que os colaboradores da CGD seguem, enumerados no código de conduta da mesma, passam pela confiança, rendibilidade, transparência, integridade, profissionalismo, proximidade, responsabilidade, cultura de risco e rigor e inovação. Estes valores indicados pela CGD,

direta ou indiretamente coincidem, na sua totalidade, com as medidas indicadas no artigo de Skavarciany e Iljins (2015).

Para a CGD (2022), a confiança dos clientes na instituição origina a estabilidade e solidez financeira da mesma. Para promover a confiança dos depositantes, a CGD compromete-se em garantir a segurança dos mesmos e construir relações de longo prazo com os clientes e atribuir prioridade à sua fidelização. A CGD oferece, segundo os seus valores presentes no código de conduta, serviços de qualidade e produtos de risco adequado tendo em conta o perfil de risco de cada cliente (CGD, 2022). A CGD compromete-se ainda a prestar serviços de forma verdadeira, clara e objetiva, garantindo a transparência no decorrer da sua atividade. A integridade e profissionalismo são outros valores que pautam a atividade dos colaboradores da Caixa, através do cumprimento de disposições legais, regulamentares, contratuais e respeitando os valores éticos e normas de conduta em vigor (CGD, 2022).

Os clientes confiam no banco ao depositarem as suas poupanças no mesmo e, a CGD (2022), assume a responsabilidade, perante os seus depositantes para garantir que os depósitos estão em segurança. Para tal, o banco define uma cultura de risco e rigor mediante uma adequada gestão do seu balanço. A CGD, no tópico da responsabilidade, compromete-se a envolver-se em “programas e iniciativas de responsabilidade social, de desenvolvimento sustentável e de literacia financeira” (CGD, 2022, p. 9).

No artigo 15º. do Código de Conduta da CGD (2022) incide sobre a consideração dos colaboradores do banco pelos interesses dos clientes. No referido artigo, a CGD afirma que os serviços solicitados pelos clientes são prestados com respeito pelos seus interesses. Este artigo aborda o princípio da proximidade com o cliente e da comunicação com o mesmo, visto que o mesmo preconiza que os colaboradores devem assegurar “o esclarecimento sobre as características dos produtos ou serviços oferecidos” (CGD, 2022, p. 15) e o fornecimento das informações que conduzem a uma tomada de decisão informada e consciente nomeadamente sobre os riscos inerentes à operação em causa. Deste modo, o cliente e o banco têm uma relação mais próxima em que nenhuma das partes está em desvantagem na interação.

O código de conduta do banco Santander (2021) apresenta os princípios éticos e normas de conduta esperados por qualquer código como é o exemplo do dever de guardar o segredo profissional, o princípio de proporcionar iguais oportunidades de acesso ao trabalho sem discriminação, entre outros. No que concerne à relação com os clientes o Santander (2021)

menciona que os colaboradores devem priorizar a comunicação com o cliente e mencionar sempre que existe um conflito de interesses entre o colaborador e o cliente e ainda deve informar ao cliente as condições de todos os produtos financeiros que os mesmos negociam juntos.

O princípio da responsabilidade é, à semelhança da CGD, também mencionado no código ético do Santander. Neste sentido, o banco afirma que os colaboradores “utilizam a sua capacidade técnica e profissional e a prudência e cuidados adequados no desempenho da sua atividade” (Santander, 2021, p. 13). Este princípio inclui que os colaboradores do banco certifiquem-se que têm as qualificações necessárias para desempenhar as funções, que respeitam os limites de risco imposto internamente no banco e respeitam as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho, garantindo a minimização dos riscos laborais (Santander, 2021).

Existe um conjunto de questões que a empresa aconselha que os seus colaboradores tenham em consideração antes de tomar uma decisão. Estas são perguntas que todos os códigos de ética consultados mencionam. As questões são: “É legal? É coerente com os valores do banco? Havendo visibilidade pública sobre a minha decisão, estou confortável? Respeita os interesses e objetivos de longo prazo do banco?” (Novobanco, 2020, p. 44). Caso alguma das respostas seja negativa, o banco afirma que o colaborador não deve tomar a decisão e deve contactar a função de *compliance* do banco. Neste sentido, o banco protege-se de riscos de *compliance* e reputacionais.

Na sua relação com os clientes, os colaboradores do Novobanco (2020), devem assegurar que todos os clientes são tratados com igualdade, manter elevados níveis de competência técnica, cumprir as regras em vigor que respeitam à atividade e facultar aos clientes as informações necessárias para tomar decisões bem informadas. A lealdade para com os clientes e a atuação com boa fé contratual é outro princípio mencionado pelo Novobanco. Esta lealdade é conferida através das competências técnicas dos colaboradores que permitem identificar quais os produtos e serviços adequados para cada cliente de acordo com o perfil de risco e necessidades de cada um (Novobanco, 2020).

Para o Millennium, as reclamações e sugestões de clientes são valorizadas levando a “uma contínua melhoria das atividades que exerce, disponibilizando diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente receção e apreciação de reclamações e sugestões efetuadas pelos clientes” (Millennium, 2022, p. 13). Além da melhoria dos seus

processos, o banco, ao valorizar as recomendações dos clientes cria uma proximidade com os clientes o que contribui para um ambiente de confiança entre ambos.

Por fim, também o BPI reserva um capítulo do seu código de ética e de conduta para o seu compromisso para com os clientes. O banco garante que os seus colaboradores tratam os clientes de forma leal e “comprometem-se a tratar com educação, urbanidade e cortesia os clientes, mantendo uma atitude de diálogo e fornecendo-lhes informações verdadeiras, claras, atuais, precisas e adequadas à sua tomada de decisão consciente e fundamentada.” (BPI, 2020, p. 3).

3.2. Instituições de Regulação e Supervisão

Um dos objetivos da presente dissertação é a apresentação das medidas que são tomadas, a nível da regulação e supervisão financeira, para garantir um ambiente de confiança no setor financeiro. Nos seguintes subcapítulos serão apresentadas as medidas que o Banco de Portugal aplica para promover um bom funcionamento do setor.

3.2.1. Sistemas de Garantias de Depósitos

Como foi referido, não existe um fundo de garantias de depósitos a nível da União Europeia, contudo, estes existem a nível nacional. A diretiva do Parlamento Europeu 2014/49/UE, que entrou em vigor em julho de 2014, veio determinar regras relacionadas com o estabelecimento dos sistemas de garantias de depósitos. Segundo a mesma, os estados membros da União Europeia têm de assegurar a constituição e o reconhecimento oficial de um sistema de garantia de depósitos no seu território e garantir que os sistemas de garantias de depósitos sejam financeiramente capazes de cumprir com as suas obrigações.

No artigo 6º. da diretiva mencionada está previsto que cada depositante tem um nível de cobertura de 100 000 euros dos seus depósitos caso o banco não consiga restituir o seu depósito graças a potenciais problemas financeiros. Esta regra apenas se aplica aos depósitos elegíveis à cobertura, isto é, depósitos que não constam na lista de exceções do artigo 5º. da diretiva 2014/49/UE, como é o caso dos depósitos punidos, judicialmente, por branqueamento de capitais.

Portugal, sendo um estado membro da União Europeia, segue as regras da Diretiva 2014/49/UE e tem um sistema de garantia de depósitos nacional, chamado de Fundo de Garantia de Depósitos. Este foi, contudo, fundado em 1992 e segue as regras expostas na diretiva da União Europeia 2014/49.

3.2.2. Campanhas de Formação Financeira

O Banco de Portugal como supervisor financeiro nacional, tem o papel de capacitar a população com conhecimentos financeiros suficientes para tomar decisões financeiras prudentes. Através da promoção de campanhas financeiras o BdP torna o setor financeiro mais seguro, fomentando a confiança entre as partes envolvidas.

Um dos exemplos das ações tomadas pelo BdP para melhorar a literacia financeira da população portuguesa foi a publicação, em 2023, da Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal. Segundo o Banco de Portugal, “a tecnologia e a digitalização estão a transformar a forma como os intervenientes no setor financeiro operam” (Banco de Portugal, 2023, p. 11). Através da digitalização dos serviços, estes tornaram-se mais rápidos e de fácil acesso (Banco de Portugal, 2023). Deste modo, os clientes conseguem gerir melhor as suas poupanças e conseguem aceder a novas oportunidades e produtos financeiros. Contudo, a OCDE (2021) alerta que, com a digitalização e as inovações tecnológicas, os consumidores estão mais expostos a riscos de fraudes *online* e roubo de dados. Existem também grupos de pessoas que não estão equipadas com os meios necessários ou com as competências digitais necessárias para usufruírem dos serviços, originando a exclusão desses grupos (Banco de Portugal, 2023). O Banco de Portugal (2023) acredita que os riscos derivados da digitalização dos serviços financeiros prejudicam o bem-estar financeiro dos consumidores do setor financeiro e levam à perda de confiança dos mesmos no setor.

A estratégia de literacia financeira digital para Portugal, elaborada pelo Banco de Portugal tem como objetivo colmatar tais riscos e desvantagens da digitalização dos serviços financeiros. Esta estratégia, além de contribuir para o crescimento económico sustentável e inclusivo, contribuiu para a redução da exclusão financeira digital, apoiando o desenvolvimento de comportamentos seguros e maneiras de gerir o risco relacionado com ferramentas digitais (Banco de Portugal, 2023). Resumidamente, a estratégia desenvolvida pelo BdP pretende “contribuir para a estabilidade financeira através de uma melhor

qualidade na tomada de decisões individuais e da melhoria da confiança nas finanças digitais e no sistema financeiro no seu conjunto” (Banco de Portugal, 2023, p. 13).

A estratégia não será descrita por completo, mas, sucintamente a mesma passa pela identificação das lacunas que existem atualmente na formação financeira digital em Portugal e dar resposta às mesmas (Banco de Portugal, 2023). Existem cerca de 40 medidas na presente estratégia do BdP. Entre elas estão medidas que visam melhorar a literacia financeira digital de toda a população e outras que têm como objetivo afetar certos grupos-alvo específicos como os jovens ou pessoas com baixo rendimento/baixo nível de escolaridade.

As medidas estipuladas pelo BdP estão divididas pelos quatro objetivos principais da estratégia. Sendo estes:

Reconhecer a importância da literacia financeira digital e garantir a todas as pessoas o acesso a formação financeira digital de qualidade, assegurar que o acesso e a utilização de serviços financeiros digitais têm por base informação e conhecimento adequados, promover uma utilização segura de serviços financeiros digitais e melhorar a eficácia das iniciativas de formação financeira digital com recurso a evidência, avaliação e coordenação (Banco de Portugal, 2023, p. 48).

As medidas da estratégia do BdP que abrangem toda a população passam, entre outras, pela defesa da importância da literacia financeira digital em eventos nacionais e internacionais relacionados com o setor financeiro (Banco de Portugal, 2023). Para sensibilizar a população portuguesa sobre o tema, o Banco de Portugal utilizará, nomeadamente, o Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal e o seu canal do *YouTube* para publicar conteúdos relacionados com a literacia financeira digital. Para melhorar os conhecimentos da população, o Banco de Portugal (2023), pretende apoiar e promover iniciativas sobre formação financeira digital como *workshops*, eventos e campanhas de sensibilização, nomeadamente, para promover fontes fidedignas e imparciais de formação financeira.

Algumas das medidas direcionadas aos jovens passam pela promoção de campanhas de formação financeira digital nas escolas através de atividades curriculares e extracurriculares (Banco de Portugal, 2023). Ou seja, o BdP pretende garantir que os jovens, desde cedo, estão em contacto com conceitos específicos do setor financeiro e que estão cientes de alguns

perigos relacionados com riscos de fraude e de informações não fidedignas presentes na *internet*.

Neste sentido, a elaboração desta estratégia e a implementação da mesma, por si só, contribui para o aumento da confiança da população no setor financeiro. Os objetivos da estratégia são de longo prazo, mais especificamente, cinco anos e a mesma será monitorizada e avaliada desde 2023 até 2028, data final da estratégia.

4. Conclusão

O primeiro subcapítulo da revisão de literatura focou na primeira variável da dissertação. Este demonstrou que a confiança é estudada por diversas áreas do conhecimento e que o seu estudo já ocorria no século XIX. Todas as áreas do conhecimento mencionadas, concordam que a confiança é vista como a crença que um terceiro agirá de acordo com as expectativas criadas sobre o mesmo e que a confiança é de tremenda importância. Por exemplo, para a economia, a confiança é vista como uma maneira de reduzir os custos de uma transação.

A obra de Ana Maria Belchior (2015) “*Confiança nas Instituições Políticas*”, que inspirou a redação da presente dissertação, apresentou estatísticas que contextualizam os níveis de confiança nas instituições políticas em Portugal com o resto do mundo. Este ensaio demonstrou-se importante para o presente estudo dada a relação e interligações que existem entre a política e o setor bancário em Portugal. A confiança, ou falta dela, num deles acaba por influenciar o outro. Neste estudo, Belchior (2015) concluiu que os níveis de confiança, regra geral, têm decrescido nos últimos anos.

A principal conclusão do primeiro capítulo da revisão de literatura é que os níveis de confiança, nos últimos anos, não só em Portugal como no mundo, têm vindo a decrescer constantemente. Para explicar tal fenómeno são apresentados os estudos de Tocqueville e posteriormente de Putnam. Tocqueville defende que a falta de um espírito associativo entre cidadãos é o que resulta na falta de confiança interpessoal entre os mesmos e que essa falta de confiança prejudica o desempenho da democracia e das instituições do país. Putnam, nas últimas décadas, testou e confirmou a teoria de Tocqueville no panorama contemporâneo.

O primeiro subcapítulo, serve então, para demonstrar a complexidade do conceito da confiança e que existem fatores, alheios às instituições financeiras, que levam ao declínio dos níveis de confiança gerais entre a população. Neste sentido, a relação entre a confiança e o setor bancário é estudada ao longo da dissertação tendo em consideração o estado atual da confiança interpessoal da população.

O objetivo principal do segundo capítulo da revisão de literatura é a apresentação das especificidades do setor bancário e a apreciação sobre a importância do mesmo para a economia e para o funcionamento do dia a dia. Sendo visto por muitos como o motor da economia, o setor bancário simultaneamente contribui para o aumento do bem-estar da população e para o crescimento económico.

As especificidades do setor bancário foram expostas recorrendo à legislação que regula o setor bancário português. A presente dissertação foi elaborada durante o processo de transição entre o RGICSF e o CAB. O RGICSF, graças às várias mudanças que sofreu ao longo dos últimos 30 anos, tornou-se de difícil interpretação e confuso em algumas partes. Por este motivo, o BdP apresentou um anteprojeto de mudança do mesmo. Recorrendo ao anteprojeto do CAB foram apresentados os tipos de instituição financeira presentes no setor bancário e as suas atividades.

Para descrever a importância do setor bancário para a economia, começou-se por explorar qual a importância da intermediação financeira para a mesma. Os bancos desempenham a função de intermediação financeira graças às suas funções específicas, de captação de depósitos e concessão de depósitos. A presença dos bancos no processo de financiamento é importante dado que combate os problemas que os agentes deficitários e excedentários têm quando recorrem ao financiamento externo diretamente no mercado financeiro. Os bancos, com as suas funções de transformação de riscos, quantias e maturidades combatem a dificuldade que os agentes deficitários e excedentários têm em conciliar as necessidades de ambos, bem como diminuem os custos de transação e as assimetrias de informação.

Resumidamente, os bancos existem para monitorizar o risco de crédito, produzir informação, transformar maturidades, facilitar o consumo e proporcionar *commitment mechanisms* para os seus clientes onde garante um ambiente de confiança ao realizar as suas funções o que leva a uma redução dos riscos.

No segundo capítulo da revisão de literatura foram ainda apresentados os riscos que os bancos enfrentam e, sucintamente, maneiras de mitigar os mesmos. Nomeadamente, o risco de taxa de juro, risco de crédito, risco de liquidez, entre outros.

A gestão de riscos é vista, por muitos autores, como a melhor maneira de garantir a continuidade de uma empresa e a rentabilidade da mesma. Este é um processo criado para proporcionar um ambiente adequado para o funcionamento da organização para medir os riscos e encontrar maneiras de mitigá-los. Nos bancos, existe o departamento de gestão de ativos e passivos. Este preocupa-se, maioritariamente, com a gestão do balanço do banco, nomeadamente com os riscos de taxa de juro e de liquidez e a maneira como estes podem afetar a estrutura do balanço da instituição.

A importância das especificidades do setor bancário e das suas funções para a economia demonstram a urgência em garantir que o mesmo funciona adequadamente.

Outra obra de destaque presente na lista das referências bibliográficas é o artigo de Rodrigues (2021) intitulado de “*Confiança: O Nó Górdio Da Informação Financeira*” onde o autor medita sobre a importância da confiança na informação financeira para o bom funcionamento de uma organização e quais as medidas para restaurar a confiança perdida. Este artigo vai totalmente ao encontro do conteúdo do terceiro subcapítulo da revisão de literatura onde é estabelecida a ligação entre a confiança e o setor bancário.

Sem confiança não existiriam bancos e, dado o papel fundamental dos mesmos para a sociedade, é necessário zelar pela continuidade do bom funcionamento das instituições financeiras. No presente capítulo foi estabelecido que a confiança e a satisfação dos clientes contribuem para uma boa reputação organizacional que, por sua vez, contribui para a lealdade dos clientes atuais e para o aumento do leque de clientes graças ao fenómeno de *word of mouth* positivo.

A construção de uma boa reputação organizacional é uma maneira de prevenir as corridas aos depósitos que comprometem a continuidade dos bancos. O fenómeno da corrida aos depósitos foi explicado, no terceiro capítulo, recorrendo às atas das reuniões do conselho de administração do BdP no âmbito da corrida aos depósitos do banco BANIF em 2015.

A confiança é o nó górdio no contexto do setor bancário e, no quarto capítulo da revisão de literatura foram apresentadas medidas para desfazer o nó. A elaboração de códigos de ética, diálogo entre as partes interessadas e boas medidas de *corporate governance* são as principais medidas para construir relações de confiança com o cliente.

No quarto capítulo foi ainda introduzido o conceito de *change management*, relacionado com o processo de adaptação que uma empresa tem de seguir consoante as mudanças ao seu redor. Neste contexto foram apresentados sete fatores que influenciam a variável confiança e medidas concretas que potenciam cada um destes fatores. Sendo estes os fatores: a valorização dos clientes mais leais, a reputação do banco, a sua segurança, a satisfação dos clientes, a competência dos colaboradores, a transparência e a imagem da instituição.

Os objetivos da regulação e supervisão financeira passam pela salvaguarda da estabilidade financeira e da proteção dos clientes. Num contexto real, isto é, depois da crise financeira de 2008, foi possível observar a resposta dos órgãos de regulação e supervisão. Muitos autores

acreditam que, a prioridade dos mesmos foi a construção ou reconstrução das relações de confiança com os depositantes e tomar medidas para tal.

As duas principais medidas apresentadas no quinto capítulo da revisão de literatura prendem-se com a rede de segurança financeira e campanhas de promoção de literacia financeira.

A *financial safety net* aparece como resposta à proteção dos depositantes e à estabilidade do setor financeiro no contexto de falência de um banco. Nesta rede de segurança está incluído um fundo de garantias de depósito nacional que garante o reembolso da totalidade ou parte do depósito de um depositante de um banco que tenha entrado em falência. Mesmo considerando os benefícios que uma união bancária proporcionaria para os membros da união europeia, esta ainda não está em vigor dado que não existe um fundo de garantias de depósitos a nível europeu.

Uma população com níveis elevados de literacia financeira leva a um aumento do bem-estar financeiro das famílias e do setor financeiro em geral dado que uma população informada toma decisões mais prudentes em relação à contração de empréstimos. Por este motivo cabe aos órgãos de regulação e supervisão a promoção de campanhas para o aumento dos níveis de literacia financeira da população.

De modo geral, a revisão de literatura faz uma apreciação sobre o estado atual da confiança, sobre a importância do setor bancário para o bom funcionamento da sociedade, sobre a relação entre a confiança e setor bancário e, por fim, a apresentação de medidas concretas que os bancos e reguladores podem tomar para aumentar os níveis de confiança no setor bancário. Com base nas medidas apresentadas, na segunda parte da dissertação foi respondida a questão: “Os bancos e reguladores portugueses tomam medidas para aumentar os níveis de confiança no setor bancário português?”.

No âmbito da presente investigação, os códigos de ética e de conduta dos bancos demonstraram-se a maior fonte de informação referente às políticas relacionadas com as relações com os seus clientes. Nestes códigos também foi possível averiguar a visão, missão e valores dos bancos. Ao apresentarem o âmbito e os objetivos do código de conduta todos os bancos consultados mencionam, entre outros, que este é uma maneira de aumentar os níveis de reputação organizacional.

Resumindo, ao comparar a informação obtida ao longo da revisão de literatura, nomeadamente com as medidas apresentadas por Rodrigues (2021) e Skavarciany e Iljins (2015), com os dados adquiridos no terceiro capítulo da dissertação, conclui-se que:

- Todos os bancos consultados têm um código de ética e/ou de conduta e que estes contêm uma declaração dos seus valores ou códigos de conduta;
- A transparência, um dos fatores que fomentam a confiança dos clientes no banco, é abordado, nomeadamente, pela CGD como um dos valores basilares do banco e pelo Millennium ao promover uma proximidade e diálogo com o cliente ao ponto de fomentar a transparência;
- A imagem do banco, é afetada positivamente, através da exposição dos valores do mesmo nos códigos de conduta apresentados;
- A valorização dos clientes mais fiéis é um tema abordado nos códigos de ética, como é o caso da CGD que se compromete a construir relações de longo prazo com os clientes e atribuir prioridade à sua fidelização;
- A satisfação dos clientes e a competência dos colaboradores do banco são fomentadas pelos valores de profissionalismo e integridade apresentadas, por exemplo a CGD no seu código de conduta ou, segundo o Santander pela contratação de colaboradores que utilizam as suas capacidades técnicas e profissionais e a prudência e cuidados adequados no desempenho da sua atividade;
- A segurança é garantida através do investimento na inovação e com uma política de risco de qualidade e uma adequada gestão do seu balanço, segundo a CGD;
- A reputação e as boas práticas de *corporate governance* são atingidas, entre outros meios, por simples questões que devem ser colocadas antes dos colaboradores do banco tomarem alguma decisão, por exemplo: “É legal? É coerente com os valores do banco? Havendo visibilidade pública sobre a minha decisão, estou confortável? Respeita os interesses e objetivos de longo prazo do banco?” (Novobanco, 2020, p. 44).

Neste sentido, confirma-se que os bancos portugueses têm em consideração as medidas que afetam a confiança da população no setor bancário no decorrer das suas funções e tomam precauções para tal.

No que concerne aos órgãos de regulação e supervisão ficou, também, comprovado que estes tomam medidas para garantir o bom funcionamento e confiança dos utentes do setor bancário

através de campanhas de formação financeira da população e a criação e manutenção de um fundo de garantias de depósitos nacionais.

4.1. As Hipóteses do Estudo e conclusões gerais do trabalho

Na introdução da dissertação foram apresentadas as seguintes hipóteses de investigação que orientaram o presente estudo:

- H1: A confiança tem um papel fundamental no setor bancário;
- H2: Os bancos podem tomar medidas que afetam a confiança da população no setor bancário;
- H3: Os organismos de regulação e supervisão podem tomar medidas que afetam a confiança da população no setor bancário;
- H4: Os bancos e organismos de regulação e supervisão portugueses tomam efetivamente medidas para melhorar a confiança da população no setor bancário.

Tendo em conta a revisão de literatura e a investigação efetuada no terceiro capítulo da dissertação, as quatro hipóteses de investigação foram testadas e concluiu-se que são hipóteses verdadeiras.

Na revisão de literatura foram obtidas as respostas para as hipóteses H1, H2 e H3, onde foi comprovado que a confiança é imprescindível para o setor bancário e que, sem a mesma, o setor bancário não existiria. No quarto e quinto capítulo de foram apresentadas as medidas que os bancos e os organismos de regulação e supervisão podem tomar para construir relações de confiança com a população.

A H4 foi comprovada ao realizar uma comparação entre a revisão de literatura e a investigação desenvolvida na terceira parte do trabalho, onde foi comprovado que os bancos portugueses, pelo menos os bancos investigados, comprometem-se a tomar medidas para fomentar a confiança da população no setor. Foi também possível comprovar que as medidas mencionadas pelos bancos portugueses estão de acordo com as medidas presentes na revisão de literatura.

4.2. Limitações da Presente Dissertação

A principal limitação do presente estudo prende-se com a metodologia de investigação utilizada. O método de observação apresenta algumas limitações, nomeadamente a incapacidade do investigador aceder a alguns aspetos do objeto de estudo. O princípio do segredo profissional e as informações confidenciais que os bancos lidam são dois aspetos que, por um lado, dificultam a investigação.

4.3. Recomendações para Futuros Trabalhos

Para complementar a presente investigação, como recomendação para futuros estudos, seria pertinente uma apreciação sobre a eficácia das medidas apresentadas ao longo do presente trabalho. Este estudo poderia incidir sobre um inquérito que examina a perceção da população sobre as medidas apresentadas e se as mesmas afetam, efetivamente, a sua confiança no setor bancário.

Referências Bibliográficas

- Banco Central Europeu (2019). Código de Conduta dos Altos Responsáveis do Banco Central Europeu. *Jornal Oficial da União Europeia*, 89(1), 2-9.
- Banco de Portugal (2010). *Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa*. Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/relatorio_do_inquerito_a_literacia_financeira_da_populacao_portuguesa_2010.pdf consultado dia 04/07/2023.
- Banco de Portugal (2015). *Deliberação do Conselho de Administração do Banco de Portugal de 19 de dezembro de 2015*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/deliberacao20151219.pdf> consultado dia 17/04/2023.
- Banco de Portugal (2016). *Modelos de supervisão financeira em Portugal e no contexto da União Europeia*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/> consultado 18/11/2022.
- Banco de Portugal (2018). *O Aprofundamento da União Económica e Monetária*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/> consultado dia 09/12/2022.
- Banco de Portugal (2019). *Proteção da estabilidade financeira: As quatro linhas de defesa*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/> consultado dia 07/06/2023.
- Banco de Portugal (2020). *Anteprojeto de Diploma Legislativo: Código da Atividade Bancária*. Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/anexo_i_-_anteprojeto_de_codigo_da_atividade_bancaria_-_consulta_publica.pdf consultado dia 21/12/2022.
- Banco de Portugal (2023). *Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/> consultado dia 21/07/2023.
- Banco Português de Investimento (2020). *Código de Ética e Conduta*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/particulares> consultado dia 08/07/2023.
- Bank for International Settlements. (2015). *Corporate governance principles for banks*. Disponível em www.bis.org consultado dia 11/05/2023.
- Barney, J. B. (1997). *Gaining and Sustaining Competitive Advantage* (4ª. ed.) London: Pearson.
- Belchior, A. M. (2015). *Confiança nas Instituições Políticas*. Lisboa: Relógio D'Água.

- Bernheim, D., Garrett, D. & Maki D. (2001). Education and saving: The long-term effects of high school financial curriculum mandates. *Journal of Public Economics*, 85(1), 435-565.
- Brealey, R. A., Myers, S. C. & Allen, F. (2017). *Principles of Corporate Finance* (12^a. ed.). Nova Iorque: McGraw-Hill Education.
- Caixa Geral de Depósitos (2022). *Estatutos da CGD*. Disponível em <https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Regulamentos/Documents/Estatutos-da-CGD.pdf> consultado dia 08/07/2023.
- Caixa Geral de Depósitos (2020). *Código de Conduta da Caixa Geral de Depósitos*. Disponível em: <https://www.cgd.pt/Institucional/Governo-Sociedade-CGD/Regulamentos/Documents/Codigo-de-Conduta-CGD.pdf> consultado dia 08/07/2023.
- Casu, B., Girardone, C. & Molyneux, P. (2015). *Introduction to Banking* (2^a. ed.). London: Pearson.
- Choudhry, M. (2018). *An Introduction to Banking: Principles, Strategy and Risk Management* (2^a. ed.). New York: Wiley.
- Davis, K. (2014). Regulatory Responses to the Financial Sector Crisis. *Griffith Law Review*, 23(23), 117-137.
- Dicionário da Língua Portuguesa* (8^a. ed.) Lisboa: Texto Editora.
- Diretiva 2014/49/UE. *Parlamento e Conselho Europeu*, de 16-04-2014.
- Evensky, J. (2011). Adam Smith's Essentials: On Trust, Faith, and Free Markets. *Journal of the History of Economic Thought*, 33(2), 249-267.
- Hall, J. A. (1992). Trust in Tocqueville. In J. A. Hall (Ed.). *Policy and Society* (pp. 16-24). Nova Iorque: Routledge.
- Lei n.º 67/2013. DR, 1.^a Série, n.º 165, de 28-08-2013.
- Marconi, M. D. A & Lakatos, E.M. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica* (5^a. ed.). São Paulo: Editora Atlas S.A.
- Millennium BCP (2020). *Código de Conduta*. Disponível em: <https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/governacao/Documents/codigo-de-conduta.pdf> consultado dia 08/07/2023.
- Mishkin, F. S. & Eakins, S. G. (2011). *Financial Markets and Institutions* (7^a. ed.). New Jersey: Prentice Hall.

- North, D. C. (1990). *Institutions, Institutional Change And Economic Performance*. Nova Iorque: Cambridge University Press.
- Novobanco (2020). *Código de Conduta*. Disponível em www.novobanco.pt consultado dia 08/07/2023.
- OCDE (2021). *Report on Lessons Learnt and Effective Approaches to Protect Consumers and Support Financial Inclusion in the Context of COVID-19*. Disponível em: www.oecd.org consultado dia 21/07/2023.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone*. Nova Iorque: Simon & Schuster.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work*. Nova Jérícia: Princeton University Press.
- Roche, M. (2012). *O Banco: Como o Goldman Sachs dirige o mundo* (2ª. ed.). Lisboa: A Esfera dos Livros.
- Rodrigues, J. (2012). *Gestão estratégica das Instituições Financeiras*. Lisboa: Escolar Editora.
- Rodrigues, J. (2021). Confiança: O Nó Górdio Da Informação Financeira. *European Journal of Economic and Financial Research* 4(4), 30-50.
- Santander (2021). *Código Geral de Conduta*. Disponível em: https://www.santander.pt/pdfs/informacao-legal/codigo-conduta-banco/Codigo_Geral_Conduta_Banco.pdf consultado dia 08/07/2023.
- Saunders, A., Cornett, M. & Erhemjants, O. (2021). *Financial Markets and Institutions* (8ª. ed.). Nova Iorque: McGraw-Hill.
- Saunders, A. & Cornett, M. (2008). *Financial Institutions Management: A Risk Management Approach* (6ª. ed.). Nova Iorque: McGraw-Hill.
- Scholtens, B., & van Wensveen, D. (2003) *The Theory of Financial Intermediation: An Essay On What It Does (Not) Explain*. Disponível em: https://www.suerf.org/docx/s_903ce9225fca3e988c2af215d4e544d3_143_suerf.pdf consultado dia 07/02/2023.
- Shaw, R. (1997). *Trust in the Balance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Skavarciany, V. & Iljins, J. (2015). The Role of Change Management In Trust Formation in Commercial Banks. *Business: Theory and Practice*, 15(1), 373-378.
- Tocqueville, A. D. (1997). *O Antigo Regime e a Revolução* (4ª. ed.). Brasília: Universidade de Brasília.
- Tocqueville, A. D. (2005). *A Democracia na América* (2ª. ed.). São Paulo: Martins Fontes.

- Walsh, G., Mitchell, V. W., Jackson, P. R. & Beatty, S. E. (2009). Examining the Antecedents and Consequences of Corporate Reputation: A Customer Perspective. *British Journal of Management*, 20(1), 187-203.
- Widdowson, D. & Hailwood, K. (2007). Financial literacy and its role in promoting a sound financial system. *Reserve Bank of New Zealand: Bulletin*, 70(2), 37-47.
- Williamson, O. E. (1985). *The Economic Institutions of Capitalism*. Nova Iorque: Free Press.